

迁安市政务服务管理办公室文件

迁政务办字〔2022〕24号

迁安市政务服务中心 首问负责制度

第一条 为进一步规范市政务服务中心服务行为，提高服务质量和工作效率，根据相关法律、法规和有关规定，结合工作实际，制定本制度。

第二条 首问负责制是指服务对象在中心咨询或申请办理政务服务事项时，首位接待或首位办理的工作人员应按职责告知、限时处理的制度。

第三条 接受询问的首位工作人员为首问负责人，负责对咨询事项认真解答、领办导办；负责受理或办理政务服务事项的首位工作人员为首办负责人，负责对申请业务依法依规办理。

第四条 服务对象咨询或申请办理政务服务事项时，首问负责人应根据不同情形履行如下义务：

（一）对属于本人岗位职责范围内的事项，应一次性告知咨询事项的法律依据、申请条件、承诺时限、所需材料等；

（二）对属于其他岗位职责范围内的事项，应负责领办导办到具体承办人员；

（三）对不属于大厅职责范围内的事项，应向服务对象说明理由，对能够确定该事项主管部门的，应告知其主管部门的名称和联系方式，并给予指导和帮助。

第五条 服务对象申请办理政务服务事项时，首办负责人应根据不同情形履行如下义务：

（一）申请材料齐全且符合法定形式的，当场受理并出具书面凭证；

（二）程序简单、标准明确的事项，实行受审合一，当场办结并出具办理结果；

（三）申请材料不全或者不符合法定形式的，一次性书面告知需补齐补正的具体内容；

（四）对不符合法定条件的事项，书面告知不予受理并说明原因。

第六条 有下列行为之一的，视为违反首问负责制：

（一）首问负责人态度蛮横粗暴、不履行一次性告知或领办导办义务，致使应办理的事项未能及时办理或因材料不合格多次申报的；

（二）首办负责人对承办事项应受理而不受理、未一次告知、超时限办理、未及时回复办理结果的；

(三) 违反法定权限、条件、程序等实施审批的；

(四) 违反首问负责制的其他行为。

第七条 监督管理科负责监督检查首问负责制落实情况，定期通报检查结果，向社会公布投诉电话。

第八条 违反首问负责制，视情节给予通报批评；对情节严重、造成不良影响的，按有关规定处理。

第九条 本制度自印发之日起试行。

迁安市政务服务管理办公室

2022年12月15日

