

漯河市生态环境局舞阳分局



漯河市生态环境局舞阳分局 首问责任制

一、首问责任人是指群众来政务中心办事或来电，第一个接受询问的工作人员。首问责任制是指人到政务中心办事或来电咨询举报、查询等有关事项时，首次接待或受理的工作人员应承担解答。办事、转交或引导责任的制度。

二、属于首问责任人职责范围的，应耐心解答服务对象的询问并按有关规定 办理。

三、不属于首问责任人职责范围，属于本窗口其他工作人员职责范围的，首问责任人要主动告知，或引导办事人到承办人处。属于本单位职责范围，但还未进入政务中心办理的，首问责任人要告知原单位办事的地点及科室。

四、不属于本单位职责范围，但属于政务中心其他窗口职责范围的，首问责任人要主动告知办理窗口，亦可直接引导办事人到办事窗口，找到承办人员。

五、不属于政务中心各窗口、科室职责范围的，首问责任人应热情说明情况，并尽可能地帮助办事人寻找相关承办部门。

六、属于举报或投诉的，首问责任人应告知或将办事人直接引导到中心督查科。

七、首问责任人在答复办事人提出的问题时，要坚持实事

求是的原则，答复要准确、清楚且符合政策。对于不清楚、掌握不准确的问题，要及时请示相关领导，咨询有关部门，给予准确的答复。对于确实无法解答的问题，要向办事人说明情况，并给予指导帮助。严禁使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“办不了”等语言一推了之。若违反首问责任制的责任人。

八、首问责任人对接受咨询、答复办事人、办理投诉中的重要事项，要做好书面记录，以备查询。