

开封市鼓楼区政务大数据中心文件

鼓楼区政务大数据中心 首问（首办）责任制度

第一条 为进一步转变工作作风，增强执政为民的服务意识，提高工作效率和服务水平，结合鼓楼区政务大数据中心工作实际，制定本制度。

第二条 首问（首办）责任制是指申办人来鼓楼区政务大数据中心办事或来电（含举报、咨询、查询等），接受询问的首位工作人员必须负责解答、办理或转交经办人处理的制度。

第三条 本责任制适用于鼓楼区政务大数据中心全体在职工作人员。

第四条 首问责任人是鼓楼区政务大数据中心接洽申办人来办事或咨询（含电话咨询等）的首位工作人员：首办责任人是鼓楼区政务大数据中心按照窗口职责分工，属于其职责范围、负责为申办人办理有关业务的首位工作人员。

第五条 首问（首办）责任人必须履行以下义务：

1、对申办人要求办理的业务，属于首办责任人业务职责范围内的，必须按照有关规定及时办理；对于手续不全的，应按照“一次性告知制”的要求详细、耐心地向对方说明需补充的材料、要求以及如何办理等；对一时难以答复或需统一研究的事项，应告知对方需研究后答复，并作好记录，另约时间接待；对不符合规定条件不能办理的，应做好详细的说明解释工作；对经说明解释后，当事人仍提出异议的，应及时向科室、局领导报告。

2、对不属于首问责任人业务职责范围内的事项，应主动将对方指引到负责办理此项业务的经办人员（无法离开岗位的窗口工作人员等应明确告知经办人员的工作窗口号、联系电话等）。

3、首问（首办）责任人在接待申办人时，应文明礼貌、热情大方、态度和蔼，充分体现政务服务大厅工作人员良好的道德品质和助人为乐的精神风貌。

4、首问（首办）责任人应明确自己的岗位职责，熟悉本部门窗口工作职责，了解其他部门窗口的业务分工；树立服务意识，加强业务学习，提高依法行政水平和业务工作能力。

第六条 首问（首办）责任人应对其接洽经办的有关业务尽职尽责，一般情况下应负责到底。在经办过程中，不能继续办理的，经科室领导同意，及时移交指定人员继续办理，被移交人担负首办责任。

第七条 本办法自印发之日起实施。

