

兴县行政审批服务管理局文件

兴审管发〔2025〕103号



兴县行政审批服务管理局 关于印发《政务服务中心首问负责制度》 的通知

各股（室）、中心：

推动政务服务提质增效，进一步提升企业和群众的满意度和获得感。结合中心实际，特制订《政务服务中心首问负责制度》，现印发给你们，请遵照执行。

兴县行政审批服务管理局

2025年9月1日

（此件公开发布）



政务服务中心首问负责制度

第一条 为进一步优化兴县政务服务中心窗口单位的服务水平和服务质量，提高政务服务效能，转变工作作风，增强服务意识，特制定本制度。

第二条 首问负责制是指公民、法人和其他组织等服务对象(以下简称服务对象)来人或来电到政务服务中心咨询、办事、投诉时，首位接待的工作人员必须履行规定的服务职责。首先问及的工作人员为首问责任人。

第三条 首问责任人对服务对象提出的服务事项，按下列程序办理：

（一）属于自身职责范围的，凡符合规定、手续齐全的，首问责任人应在规定时间内办结；手续不齐全的，实行一次性告知；对不符合规定，不能办理的事项，应详细说明理由并做好解释工作。

（二）属于政务服务大厅其他窗口责任人职责范围的，首问责任人应主动联系，必要时直接陪送服务对象到经办窗口责任人处或告知服务对象经办窗口的服务电话。

（三）属于业务不明确或首问责任人不清楚承办单位的，首问责任人要及时请示领导，协调、帮助解决。

第四条 政务服务中心对首问责任制的执行情况进行监督，并受理服务对象的举报投诉。

第五条 实行首问责任追究。首问责任人不履行规定的服务责任，被服务对象投诉的，属中心管理人员的，对其进行批评教育，情节严重者进行通报批评；属窗口工作人员的，情节不严重者对其进行批评教育，情节严重者对其进行通报批评或由政务服务中心退回原单位。

第六条 本制度适用于政务服务中心工作人员及政务服务大厅全体窗口工作人员。