

申论时事名词解释(49)什么是首问责任制 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/495/2021_2022__E7_94_B3_E8_AE_BA_E6_97_B6_E4_c26_495290.htm 首问责任制是针对群众对机关内设机构职责分工和办事程序不了解、不熟悉的实际问题，而采取的一项便民工作制度。该制度规定群众来访时，机关在岗被询问的工作人员即为首问责任人。要求首问责任人对群众提出的问题或要求，无论是否是自己职责（权）范围内的事，都要给群众一个满意的答复。对职责（权）范围内的事，若手续完备，首问责任人要在规定的时限内予以办结；若手续不完备，应一次性告之其办事机关的全部办理要求和所需的文书材料，不要让群众多跑或白跑。对非自己职责（权）范围内的事，首问责任人也要热情接待，并根据群众来访事由，负责引导该人到相应部门，让来访群众方便、快捷地找到经办人员并及时办事。对不遵守首问责任制，造成不良影响的，要给予相应处理。为了进一步促进我局机关的行政效能建设，改进工作作风，提高工作效率，保证服务质量，确保群众满意，特制定本制度。一、有关人员来福建省局机关办事，第一位接受询问的局机关工作人员即为首问责任人。二、首问责任人要热情接待来办事的人员，负有其服务的责任，必须做到使用文明、规范的用语；耐心听讲，认真受理，服务周到。三、属于首问责任人所在处室职责范围的事项，要按有关规定及时接洽，能马上办理的即予办理，不能马上办理的，应耐心说明情况；不属于首问责任人所在处室职责范围的事项，首问责任人要负责向对方明确地告知有关承办处室。四、属于业务不明确或首问责任人

不清楚承办部门的事项，首问责任人要及时与局办公室联系，帮助落实有关承办部门。对群众提出的问题或要求，无论是否是自己职责（权）范围的事，都有责任和义务给群众以一个满意的答复。

五、办理事项若不属于我局职能范围的，首问责任人要耐心给予解释。

六、有关人员来电话反映情况或举报的，接听电话的局机关工作人员为首问责任人，首问责任人应将来电内容、来电人姓名、联系电话等登记在册，转局办公室或有关部门办理。来电话咨询的，接电话的工作人员为首问责任人，属于本人业务范围的，应认真负责地回答；属于其他部门业务范围的，应将有关的电话号码告知来电人。局机关工作人员接答电话都应热情礼貌，并尽可能地回答问题。

七、对于来投诉、报案、举报的群众，应热情接待，认真受理，详细耐心地听取群众的陈述，并做好记录。

八、对群众的投诉、报案、举报的问题或由其他单位、部门经手办理的事项等，一时无法做出明确答复的情况，要认真做好登记工作，并及时查询落实，主动向群众做好说明解释工作和反馈工作，让群众满意。

九、对首问责任人的处理：

- 1、责任人没有做到首问责任要求尚未造成不良后果的，予以谈话告诫。
- 2、责任人接待推诿或刁难群众产生不良后果的，一经查实，给予批评教育，情节严重、影响恶劣的，给予当年考核不称职或直至纪律处分。

十、对首问责任人的处理依据：

- 1、对“责任要求”的执行情况及其产生的效果。
- 2、群众的投诉信函（举报电话）、意见箱等。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com