

DB 2203

四平市地方标准

DB 2203/T XXXX—2023

政务服务首问责任制工作规范

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 机构要求	1
4.2 人员要求	1
5 现场咨询	2
5.1 咨询	2
5.2 受理	2
6 电话咨询	2
7 监督评价与改进	2
7.1 监督检查	2
7.2 服务评价	3
7.3 持续改进	3

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四平市政务服务和数字化建设管理局提出并归口。

本文件起草单位：四平市政务服务和数字化建设管理局、北京麦斯达夫科技股份有限公司。

本文件主要起草人：生明辉、高瞻瞻、李丹、艾国辉、韩丰光、姚佳、张曼。

政务服务首问责任制工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务首问责任制的基本要求、现场咨询、电话咨询及监督评价与改进。
本文件适用于政务服务首问责任制工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求
- GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求
- GB/T 32170.2 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系
- GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- GB/T 39735 政务服务评价工作指南
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

GB/T 32170.1和GB/T 32170.2界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

首问责任制

公民、法人或其他组织到政务服务机构办事或咨询政策及有关工作事项时，接受询问的首问工作人员应当按照职责告知、领办导办的制度。接受询问的首位工作人员为首位负责人。

4 基本要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 开展首问责任制工作应秉持首问必接、首问必答、首问必导、一次告知、盯办到底的工作原则。
- 4.1.2 应明确首问责任人的工作职责和业务范围。
- 4.1.3 应定期组织全体工作人员业务学习，提高工作人员职业道德和职业素养。
- 4.1.4 应对外公布服务热线电话，并保证有熟知业务、掌握首问责任制实施要求的工作人员值守。
- 4.1.5 应通过吉林省网上办事大厅、政务服务中心内电子显示屏、公示栏，移动端、自助终端，服务窗口等渠道等宣传首问责任制。

4.2 人员要求

首问责任人应符合以下要求：

- a) 应具备良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力；

- b) 应熟悉业务内容、区域设置、办理事项，明确岗位职责；
- c) 应主动表明身份，认真倾听，积极回应，文明礼貌，热情大方，仪容仪表、举止行为应满足 GB/T 32169.3 的要求，服务用语应满足 GB/T 36112 的要求；
- d) 遵守法律法规、保密规定和工作纪律。

5 现场咨询

5.1 咨询

5.1.1 属于首问责任人职责范围内的事项，应按服务对象要求履行岗位职责。

5.1.2 不属于首问责任人职责范围的事项，首问责任人应及时将服务对象引荐给相关工作人员，或将相关工作人员的电话、办公地点等有关信息告知服务对象。

5.2 受理

5.2.1 属于首问责任人职责范围内的事项，符合法定条件和规定程序，首问责任人应核实服务对象提供的材料，能当场办理的事项，应当场办理。

5.2.2 不属于首问责任人职责范围内的事项，首问责任人应及时引荐给相关工作人员，或将相关工作人员的电话告知服务对象；相关工作人员因特殊情况不在岗的，首问责任人应主动与其联系，如果联系不上，首问责任人应收下服务对象提交的材料，做好记录，随后移交给相关工作人员，并做材料移交记录。

5.2.3 符合法定条件，按规定程序不能当场办理的事项，向服务对象说明情况和办理时限，认真登记服务对象的姓名、住址、联系方式等有关信息。并按规定时限要求对办结日期做出承诺，办结后应及时向服务对象回复办理结果。

5.2.4 申请材料、手续不齐全或不符合法定要求的，首问责任人应一次性告知需补证补全的材料、手续，行政许可事项的补证补全应当书面告知。服务对象补办材料、手续的过程中如有咨询应及时给予帮助。

5.2.5 不符合法定条件的事项，首问责任人应告知不予受理、办理的原因，行政许可事项应书面告知不予受理的原因。

6 电话咨询

6.1 应对外公开服务电话，在工作时间内保持畅通，因特殊情况未能接听服务对象电话，首问责任人应及时回拨并主动道歉，给予帮助。

6.2 针对服务对象提出的问题，首问责任人按政策规定、法定程序，可即时答复的应即时答复；不能即时答复的，应做好记录并在约定时间内主动联系服务对象给予明确答复。

7 监督评价与改进

7.1 监督检查

7.1.1 应建立服务质量日常监督检查规范。

7.1.2 应设置投诉电话、意见箱等服务质量监督、投诉设备，开通网上监督通道。

7.1.3 应通过视频监控和电话录音监控设备监督咨询服务的全过程。

7.1.4 大厅督察人员对工作人员落实首问责任制的情况进行考核和监督，对违反首问责任制的人员进

行调查并依照相关制度进行处理通报。

7.1.5 责任窗口工作人员和首问责任人如发生如下情形应实行经济处罚或调岗换位：

- a) 处理办事人所申办事项或咨询、投诉的问题时拒绝、推诿、拖延；
- b) 影响办事质量和效率，耽误工作，造成不良影响的。

7.1.6 首问责任人对办事人员提出的问题处理不当，态度恶劣，不负责任，造成办事人上访或严重损害公司形象的，由领导班子讨论作出处理决定。

7.2 服务评价

7.2.1 行政审批部门应制定评价机制，并符合 GB/T 39735 的规定。

7.2.2 应定期邀请服务对象进行满意度评价，评价过程应符合 GB/T 40762 的规定

7.2.3 应公开评价器、评价二维码、政务服务网“咨询投诉”板块、投诉热线、电子邮箱等评价方式，及时处理服务对象的诉求。

7.3 持续改进

应将首问责任服务落实情况纳入年度考核评比范围。对自觉遵守首问责任、主动热情帮助服务对象解决问题的首问责任人和有关承办人员，应给予表扬鼓励。
