

竹行审发〔2021〕8号

大竹县行政审批局
关于印发《首问负责制度》等6个工作制度的
通 知

局各股室，各入驻部门窗口：

经研究同意，现将《首问负责制度》《一次性告知制度》等6个工作制度印发给你们，请遵照执行。

大竹县行政审批局

2021年8月16日

首问负责制度

第一条 为优化发展环境，改进工作作风，进一步提升政务服务质量和效率，根据《四川省行政机关首问负责制度》《优化营商环境条例》《四川省政务服务条例》等规定，制定本制度。

第二条 首问负责制是指公民、法人或其他组织到县政务服务大厅咨询、办事、反映情况时，首位接待或受理的工作人员认真解答、负责办理或引导、协助办理的制度。

第三条 县行政审批局和各入驻部门窗口全体工作人员适用本制度。

第四条 首次依照职责接待公民、法人或其他组织的县行政审批局工作人员、各入驻部门窗口工作人员是首问责任人。

第五条 工作人员实施首问负责制应当遵循热情主动、文明办事、服务规范、依法高效的原则。

第六条 首问责任人应按以下要求履行职责：

（一）到县行政审批局、政务服务大厅咨询、办事、反映情况的办事群众，首问责任人应热情接待、认真办理或引导、跟踪办理有关事项；

（二）首问责任人对属于自己承办的事项应立即接办；对不属于自己承办的事项，应将办事群众引导至承办服务窗口，或将有关事项转交承办服务窗口；服务窗口一时不明确的，首问责任人应当对接待办理事项进行登记，注明姓名或单位名称、住址、

联系电话，办理事项，所收材料的名称、数量，以及首问责任人、承办人、联系电话、处理情况等相关信息。

（三）首问责任人对不属于工作职责范围内的事项，应当向办事群众说明理由、告知该事项的具体负责部门和联系方式，并尽可能给予指导和协助。

第七条 本制度自印发之日起实施。

服务承诺制度

第一条 为优化发展环境，改进工作作风，进一步提升政务服务质量和效率，根据《优化营商环境条例》《四川省政务服务条例》等规定，制定本制度。

第二条 服务承诺制是指县政务服务大厅各窗口根据工作职能要求，对服务内容、办事程序、办理时限等具体事项，通过编制办事指南、信息查询设备等向社会和公众作出公开承诺，接受社会监督，承担违诺责任的制度。

第三条 县行政审批局和各入驻部门窗口全体工作人员适用本制度。

第四条 服务承诺制应当遵循公开、依法、高效、便民的原则。

第五条 实施服务承诺制的基本内容：

（一）简化办事程序。优化审批流程，精简办事材料，承诺办事程序科学、合理、简便、易行。

（二）缩短办事时限。对符合规定、手续齐全的拟办事项，实行即办或限时办结；压缩审批时限，原则上承诺时限比法定时限缩短 60%以上。

（三）提供优质服务。县政务服务大厅窗口工作人员举止端庄、行为规范，做到文明服务、热情服务、廉洁服务、高效服务。

第六条 县政务服务大厅窗口工作人员履行以下服务承诺：

- (一) 不让办事群众在我这里受冷落；
- (二) 不让工作在我这里积压延误；
- (三) 不让工作差错在我这里发生；
- (四) 不让工作机密在我这里泄露；
- (五) 不让影响团结的言行在我身上出现；
- (六) 不让违纪违法的行为在我身上发生；
- (七) 不让窗口形象因我受到影响；
- (八) 不让群众的利益因我受到侵害。

第七条 为接受社会监督，对服务承诺实行政务服务“好差评”制度，办事群众可通过全省一体化政务服务平台或扫描相关二维码对窗口工作人员的服务态度、办事效率、工作纪律、服务用语等进行评价。

办事群众认为县政务服务大厅窗口工作人员违反服务承诺制度规定的，可向大厅“办不成事”窗口、县行政审批局政务督查股现场投诉，或拨打“0818-12345”进行电话投诉。

第八条 本制度自印发之日起实施。

限时办结制度

第一条 为优化发展环境，改进工作作风，进一步提升政务服务质量和效率，根据《优化营商环境条例》《四川省政务服务条例》等规定，制定本制度。

第二条 限时办结制是指县政务服务大厅各窗口按照规定的时间、程序和要求办理依申请政务服务事项的制度。

第三条 县行政审批局和各入驻部门窗口全体工作人员适用本制度。

第四条 限时办结制应遵循准时、依法、规范、高效、负责的原则。

第五条 县政务服务大厅各窗口对公民、法人或其他组织申请办理的政务服务事项，应当在法律、法规、规章规定时限或承诺时限内办结并予以答复。没有规定时限的，应当按照合理、高效的原则确定办理时限并按时办结。

第六条 县政务服务大厅各窗口应明确办理事项、办理机构、责任岗位、办理时限和监督电话，并通过编制办事指南、单位门户网站、信息查询设备等向社会公示。

第七条 限时办结的时限以工作日计算，其办理时限从收到相关材料、手续的次日起计算。

材料、手续不齐全或不符法定形式的，窗口经办人员应当一次性告知申请人需要补正的内容，其办理时限从收到补正材

料或手续的次日起计算。因窗口经办人员一次性告知不清，造成申请人补正的内容有遗漏的，其办理时限从其第一次收到补正材料、手续的次日起计算。

第八条 因特殊情况不能按时办结或予以答复、需要延期的，窗口应当依照有关法律、法规、规章规定，以书面形式告知原因和理由，并同时告知办理时限。

第九条 本制度自印发之日起实施。

一次性告知制度

第一条 为优化发展环境，改进工作作风，进一步提升政务服务质量和效率，根据《优化营商环境条例》《四川省政务服务条例》等规定，制定本制度。

第二条 一次性告知制度是指办事群众到县政务服务大厅各窗口咨询或办理有关事项时，对属于自己职责范围内的事项，窗口经办人员必须一次性告知所办理事项的申报材料、办事流程、承诺时限等。对不属于自己职责范围内的事项，须向申请人说明情况，并尽可能给予引导和协助办理。

第三条 一次性告知制度应遵循群众至上、热情服务、规范完整、便民高效原则。

第四条 对内容简单、申报材料少、办事群众能清楚记住的事项，窗口经办人员可口头形式一次性告知；对申报材料较多、内容复杂、办事群众难以理解的事项，应以书面形式一次性告知。

第五条 需要申请人补正材料、手续的，窗口经办人员应当一次性告知需要补正的内容；申请人补齐所需材料和手续后，应当即时办结或在规定时限内办结。对不符合法律、法规、政策规定而无法办理的事项，应告知不予受理的法律和政策依据。

第六条 法律、法规、规章以及有关规范性文件未作明确规定的，窗口经办人员不能推诿，应积极帮助申请人咨询了解或请示报告，并及时将结果告知申请人。

第七条 县政务服务大厅各窗口按要求将进驻事项申报材料、办理流程、收费依据、承诺时限等内容印制成办事指南并向社会公示公开。

第八条 为方便办事群众，县政务服务大厅设置“办不成事”窗口，配备咨询导引员，开展咨询、领办、帮办等业务。各窗口按照“前台统一受理，后台分类审批，统一窗口出件”的模式，建立县本级综合窗口运行机制。

第九条 本制度自印发之日起实施。

挂牌上岗制度

第一条 为加强县政务服务大厅各窗口标准化建设,维护良好工作秩序,便于接受群众监督,县政务服务大厅各窗口工作人员实行挂牌上岗制度。

第二条 县政务服务大厅各窗口工作人员挂牌应公示姓名、职务、工作单位、工作岗位、业务范围和投诉方式,主动接受监督。

第三条 县行政审批局政务督查股负责县政务服务大厅各窗口工作人员挂牌的样式和制作,并对窗口工作人员挂牌上岗情况进行检查,对没有佩戴工作牌上岗的,应予以提醒纠正;对拒不纠正的,应作好记录并予以通报。

第四条 窗口工作人员挂牌上岗情况纳入考核,执行挂牌上岗制度不好被通报的,按照县行政审批局相关规定扣减当事人个人及所在部门窗口当月考核分。

第五条 窗口工作人员因轮换,或挂牌破损、丢失的应及时向县行政审批局政务督查股申请制作工作挂牌。

第六条 对临时代岗人员,应制作代岗证。代岗证不标明姓名、单位、职务,不镶贴相片,代岗人员代岗期满应主动将代岗证交回县行政审批局政务督查股。

第七条 工作牌只限于县政务服务大厅各窗口工作人员在政务服务大厅工作时间内使用,不作其它证件使用。

第八条 本制度自印发之日起实施。

责任追究制度

第一条 为优化营商环境，健全监督机制，改进工作作风，提高政务服务质量和效率，根据有关法律、法规、规章、规定，制定本制度。

第二条 责任追究制度是指对县行政审批局工作人员、县政务服务大厅各入驻部门窗口工作人员不履行或者不按规定履行职责，以致影响执行力和公信力，贻误行政管理工作的或者损害办事群众合法权益等行为予以责任追究的制度。

第三条 县行政审批局和各入驻部门窗口全体工作人员适用本制度。

第四条 县行政审批局实施责任追究制度，应当遵循有责必问、有错必究、过错责任与过错程度相适应、教育与惩处相结合的原则。

第五条 公民、法人或其他组织对县行政审批局、各入驻部门窗口工作人员违反行政效能建设有关规定的行为有权投诉、检举、控告。

县行政审批局机关纪委受理对县行政审批局、各入驻部门窗口工作人员违反行政效能建设有关规定的投诉、检举、控告。

第六条 县行政审批局、各入驻部门窗口工作人员在履行职责中，有下列情形之一的，应当追究有关责任者的行政过错责任：

（一）不按规定接待、指导、引导、协助办事群众办理有关

事项的；

(二) 态度恶劣，故意刁难办事群众的；

(三) 对把握不准或特别重大和紧急的事项，应当及时请示报告而不及时请示报告的；

(四) 办事过程中吃、拿、卡、要的；

(五) 公务时间擅自离岗的；

(六) 超过规定时限或承诺时限办结的；

(七) 应当当场办结而不当场办结的；

(八) 一次性告知不清导致办事群众“多次跑”的；

(九) 违反行政审批收费相关规定的；

(十) 其他违反行政效能建设有关规定的。

第七条 对违反本制度的人员，情节较轻的，给予批评教育，扣减绩效，限期整改等处理；情节较重的，依照有关规定追究责任或移送上级纪检监察机构处理。

第八条 本制度自印发之日起实施。

抄送：县纪委监委派驻县政府办公室纪检监察组。

大竹县行政审批局办公室

2021年8月16日印发
