

【发布单位】广州市
【发布文号】穗府办（2008）27号
【发布日期】2008-05-21
【生效日期】2008-05-21
【失效日期】-----
【所属类别】政策参考
【文件来源】[广州市](#)

广州市行政机关及其公务员公共服务行为投诉处理办法

（穗府办〔2008〕27号）

各区、县级市人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《广州市行政机关首问首办工作责任制试行办法》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

二〇〇八年五月二十一日

广州市行政机关首问首办工作责任制试行办法

第一条 为进一步转变机关作风，增强公务员为民服务的意识，提高工作效率和服务水平，根据《[中华人民共和国公务员法](#)》和其他有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 首问责任制是指服务对象向行政机关咨询有关工作事项时，接受询问的首位工作人员应当按照自己的岗位职责履行告知义务的制度。

首办责任制是指服务对象要求行政机关办理有关事项时，受理或者办理该项业务的首位工作人员、业务机构、行政机关应当按照工作职责负责处理并回复服务对象（包括告知该事项不属于本机关职责范围）的制度。

第三条 本办法适用于本市各级行政机关、依法行使公共管理职能的组织（以下统称机关）及其工作人员的有关公共管理活动。

本办法所称的业务机构是指前款所称机关的内设机构。

本办法所称工作人员是指各级行政机关公务员、参照公务员法管理单位的工作人员以及其他从事公共管理活动的人员。

本办法所约束的对象或者行为，法律、法规、规章以及上级规范性文件另有规定的，从其规定。

第四条 机关工作人员应当加强政治、法律、业务学习，明确自己的岗位职责，了解本机关业务分工；强化职业道德意识，树立服务思想；接待或者接听咨询时，应当遵守规定的礼仪规范，做到文明礼貌，热情大方。

第五条 接受询问的首位工作人员，为首问责任人；负责受理或者办理某项业务的首位工作人员、业务机构和行政机关，分别为首办责任人、首办责任机构和首办责任机关。

第六条 对服务对象的咨询，首问责任人应当根据不同情形履行如下岗位职责：

（一）对属于本人岗位职责范围内的事项，应当一次性告知其所咨询事项的办理依据、时限、程序、所需材料、相关手续等全部内容或者不予办理的理由，必要时应当提供有关资料、表格、收费标准及依据等；

（二）对属于本机构其他工作人员岗位职责范围的事项，应当负责指引其与经办人员联系，遇到经办人员外出不在的，应当及时向上一级领导报告，并尽快给服务对象答复；

（三）对属于本机构职责范围但岗位职责不明的事项，应当尽己所知予以说明，不准推脱首问责任或者敷衍；遇到对政策理解有差异，应当坚持原则，耐心说明，做好解释工作；本人无法说明或者解释的，应当向上一级领导报告，并负责尽快给服务对象答复；

（四）属于本机关但不属于本机构职责范围内的事项或者不属于本机关职责范围内的事项，应当耐心解释，并尽己所知给予指引和帮助；

（五）首问责任人履行岗位工作责任时，应当遵守上级政府或者机关以及所在机关公布的行为礼仪规范。

首问责任人按照岗位职责应当同时履行首办责任的，除依照本条第一款履行首问责任外，还应当履行本办法第七条规定的首办责任。

第七条 对服务对象要求办理的事项，首办责任人应当按不同的情形履行如下岗位职责：

（一）对符合有关规定条件能当场办理的事项，应当当场办理；

（二）对符合规定条件不能当场办理，但有办结时限规定的事项，应当开具收件回执，在规定的时限内办结；

（三）对提交的手续或者材料不完备、不符合法定条件或者未按规定程序递交材料而不能受理的事项，应当一次性告知需补办的手续、材料、办理程序及受理要求等；一次性告知应当尽可能采取书面形式。以书面形式告知的，应当填写《广州市行政机关一次性告知书》或者相应的书面材料，载明需补办的手续、材料及办理程序等；

（四）对属于本机关职责但不属于本人岗位职责范围内的事项，应当告知服务对象负责承办的业务机构、具体工作地点及办公电话等；

（五）对不属于本机关职责范围的事项，应当告知服务对象，并尽己所知给予指引和帮助；

（六）对涉及多个业务机构或者法律、法规、规章和规范性文件规定不明确等特殊情况，或按业务办理程序本人不得先行受理的事项，应当及时咨询了解或者请示报告，并将结果告知服务对象，不得以不清楚为由不履行首办责任；

对本人岗位职责范围内的业务，应当逐件附《广州市行政机关首办流程登记表》。该登记表应详细记录移送、办理、回复等各个环节的内容，做到全程跟踪，去向分明，责任明确。

第八条 首办责任机构应当根据不同的情形履行下列责任：

（一）对本机构承办的事项，应当及时指定首办责任人按照有关工作规定办理；

（二）对本机构承办的事项，应当按规定的程序和时限予以办理并答复服务对象；

(三) 对本机构与其他机构共同办理的事项，本机构是首办责任机构的，应当按规定或者承诺时限完成自身的职责，同时应当告知和督促相关业务机构按时办理。各相关机构应当按规定的时限履行职责。各相关机构履行相应职责之后，首办责任机构应当负责在规定时限内答复服务对象并按职责办理相关手续。因其他机构原因影响到首办责任机构不能按时办理的，首办责任机构应当自行证明履行了告知和督促的责任。

第九条 首办责任机关应当根据不同的情形履行下列责任：

(一) 对本机关办理的事项，应当及时指定首办责任机构按照规定办理；

(二) 对本机关办理的事项，首办责任机关应当按规定或者承诺的时限予以办理；

(三) 对本机关与其他机关共同办理的事项，本机关是首办责任机关的，应当按规定或者承诺时限完成自身的职责，同时应当告知相关机关按时办理。各相关机关应当按照规定的时限履行职责。各相关机关履行相应职责之后，首办责任机关应当负责在规定时限内答复服务对象并按职责办理相关手续。因其他机关原因影响到首办责任机关不能按时办理的，首办责任机关应当自行证明履行了告知和督促的责任。

第十条 两个以上行政机关共同办理的事项，主办机关或者牵头办理机关是事项的首办责任机关；不能确定首办机关的，由共同办理机关协商确定首办责任机关；确实难以确定首办机关或者对确定首办机关有争议的，报共同上一级机关指定或者协调解决。

首办责任机关确定后，由首办责任机关负责将首办责任机关和协办机关名单、办理事项等情况报同级监察机关备案。

第十一条 首办责任制实行分级管理。监察机关和有关部门负责协调、指导和检查同级政府其他机关或下一级机关首办责任制的落实，首办责任机关负责指导和检查首办责任机构首办责任制的落实，首办责任机构负责指导和检查首办责任人首办责任制的落实。

第十二条 违反本办法的首问责任人、首办责任人、首办责任机构、首办责任机关，由所在机关或者同级监察机关和政府公务员主管部门依据本市行政执法责任追究及公共服务行为和投诉处理的有关规定给予相关责任人相应的责任追究；构成犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。

受到行政处理或者处分的个人、机构和机关对处理结果不服的，可按有关规定提出申诉。

第十三条 各级行政机关应当依照本办法规定，结合本机关实际情况，自本办法公布之日起3个月内制定或者修改完善本机关的首问首办工作责任制，并报同级政府公务员主管部门、监察机关备案；政府公务员主管部门、监察机关认为不符合本办法规定的，可要求其纠正。

第十四条 本办法自2008年7月1日起施行。有效期届满，根据实施情况依法评估修订。

说明:本库所有资料均来源于网络、报刊等公开媒体，本文仅供参考。如需引用，请以正式文件为准。

[关于我们](#) | [联系我们](#) | [广告报价](#) | [诚聘英才](#) | [法律公告](#)

京ICP备05029464号 | [网上传播视听节目许可证\(0108276\)](#)

中国法院国际互联网站版权所有，未经协议授权，禁止下载使用或建立镜像

Copyright © 2002-2009 by ChinaCourt.org All rights reserved.

Reproduction in whole or in part without permission is prohibited