

# DB1403

阳 泉 市 地 方 标 准

DB1403/T XXXXX—2022

## 政务首问责任服务规范

Specification for first-Inquiring responsibility system of government service

(征求意见稿)

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

阳泉市市场监督管理局 发布



## 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。

本文件由阳泉市行政审批服务管理局提出。

本文件由阳泉市行政审批标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：阳泉市行政审批服务管理局、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：魏海文、魏京军、朱建芳、牛建东、郝增、郑波、张曼、倪长虹。



# 政务首问责任服务规范

## 1 范围

本文件规定了政务首问责任服务事项的基本原则、服务要求、服务用语、服务内容、监督、评价与改进的要求。

本文件适用于阳泉市行政审批部门开展政务首问责任服务工作。

## 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 36112—2018 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

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 首问责任

指其他单位和人民群众来信、来电、来访时，所接触到的第一位工作人员，都负有接待、答询、处理解决、办理或协助办理的责任制度。

### 3.2

#### 首问责任人

指与到审批局办理问讯事宜以及电话咨询的服务对象接触、联系、接受问讯的第一位工作人员。

## 4 基本原则

应遵循有问必答、有疑必释、礼貌热情、办事高效的原则。

## 5 服务要求

### 5.1 基本要求

#### 5.1.1 应遵纪守法、按章办事。

- 5.1.2 坚守岗位、文明服务。
- 5.1.3 姿态文雅、自然大方，坐姿应端正，站姿应挺立。
- 5.1.4 言行举止应和善、谦恭、庄重、得体。
- 5.1.5 应熟悉审批局工作业务，既明确自己的岗位职责，又了解本局其他科室的工作职责。

## 5.2 言行举止

- 5.2.1 应符合 GB/T 36112—2018 中 5.2 规定的要求。
- 5.2.2 服务人员应保持语言和语气的温和，音量应适中不应大声喧哗。
- 5.2.3 如服务对象情绪过于激动，应主动避免同服务对象发生争执，不应同服务对象争吵或对服务对象有不礼貌的行为举止。
- 5.2.4 应用主动打招呼的方式接待服务对象。
- 5.2.5 服务对象来咨询有关问题时，应主动热情、耐心周到、百问不厌、百查不厌、解释全面，不应冷落、刁难、训斥和歧视。
- 5.2.6 首问负责人在接待服务对象时，解答问题应耐心细致，服务态度应热情周到。

## 6 服务用语

- 6.1.1 应符合 GB/T 36112—2018 中 5.3 规定的要求。
- 6.1.2 工作时应使用普通话。
- 6.1.3 与服务对象交谈应当口齿清楚、条理清晰、言简意赅、文明用语。
- 6.1.4 属于审批局职责范围内的工作，不能以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”等为由推脱首问责任或敷衍问讯者。

## 7 服务内容

### 7.1 咨询

#### 7.1.1 电话咨询

- 7.1.1.1 接听电话应做到“铃响三声，必有应声”、“先说您好，后报部门，再问事情”。
- 7.1.1.2 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应为首问责任人。
- 7.1.1.3 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。
- 7.1.1.4 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。
- 7.1.1.5 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。
- 7.1.1.6 应认真听取来信、来电、来访群众反映的意见、服务请求及投诉举报的问题，并做好记录。
- 7.1.1.7 对外公布服务热线电话应有人值守，熟知业务、掌握首问责任制实施细则内容要求。

#### 7.1.2 现场咨询

- 7.1.2.1 遇到对政策理解有差异或无理取闹的服务对象，首问负责人和具体承办人应坚持原则，耐心说明，做好工作。
- 7.1.2.2 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，应认真做好登记工作，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。

7.1.2.3 服务对象到本局联系办理事宜及咨询问题，在首问负责人职责范围内能够解决的，首问负责人应当及时办理，并告知有关事项，提供必要的资料，热情耐心地解答服务对象的询问。

7.1.2.4 应主动热情的接待每位来访人员，并向来访人主动告知自己的姓名、职务和联系电话。

### 7.1.3 回复周期

服务对象提出的问题，首问负责人最迟应在一周内将办理情况回复本人。

## 7.2 事项办理

7.2.1 属于首问责任人所在处室职责范围的事项，应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。

7.2.2 不属于首问责任人所在处室职责范围的事项，首问责任人应负责向对方明确地告知有关承办处室。

7.2.3 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。

7.2.4 如果有关人员出差或暂遇责任不明确的事项，首问负责人应当及时向上一级领导报告，并负责给对方答复。

7.2.5 首问负责人应向服务对象告知规定的办事依据、办事程序和要求的全部书面材料，一次性告知能否办理、手续是否完备。对符合规定、手续齐全，能当场办理的应立即办理；不能当场办理的应出具回执并告知办事时限。

## 8 监督、评价与改进

### 8.1 监督

8.1.1 应开通服务热线、电子邮箱等多种监督渠道，受理相关投诉。

8.1.2 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。

8.1.3 应设立群众意见簿、意见箱。意见簿、意见箱、“服务对象评议表”、“服务质量跟踪表”并由专门人员负责定期收集、整理，作出处理意见后及时向负责人汇报，同时应向窗口负责人公布，并给与服务对象一个书面明确的答复。

8.1.4 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。

### 8.2 评价

#### 8.2.1 评价主体

8.2.1.1 行政审批服务管理局测评或邀请第三方机构测评。

#### 8.2.2 评价内容

首问责任服务对象满意度评价。

#### 8.2.3 评价方式

8.2.3.1 评价方式包括但不限于以下几种：

a) 在服务窗口放置评价器、评价二维码或书面评价表格等；

- b) 阳泉政务服务“好差评”平台；
- c) 政务热线；
- d) 短信；
- e) 电子邮箱；
- f) 委托第三方专业评价机构；
- g) 其他评价方式。

8.2.3.2 评价应符合 GB/T 40762 的规定。

8.2.3.3 评价应符合 GB/T 39735 的规定。

8.2.3.4 应采取定期和不定期相结合的评价方式。

### 8.3 改进

8.3.1 对监督和评价中发现的问题限时改进。

8.3.2 应将首问负责制落实情况纳入能绩考核范围，与年度考核评比挂钩。对自觉遵守首问负责制，主动热情帮助服务对象解决问题的首问负责人和有关承办人员，应给予表扬鼓励。

---