区政务服务办关于印发《滨海新区政务服务

一次性告知制度》和《滨海新区政务服务

首问负责制度》的通知

各相关单位：

《滨海新区政务服务一次性告知制度》和《滨海新区政务服务首问负责制度》已经区政务服务办2023年第18次主任办公会审议通过，现印发给你们，请对照制度内容，做好相关工作。

2023年12月14日

（此件主动公开）

滨海新区政务服务一次性告知制度

第一条为进一步规范政务服务行为，改进工作作风，增强政务服务人员的服务意识和责任意识，提高服务效能和质量，结合工作实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于滨海新区各级政务服务部门。

第三条一次性告知是指政务服务部门按照相关法律法规和政策文件要求将本部门的政务服务事项办理标准、办理程序和材料要求等一次性对外公示并及时更新，工作人员对办事人员在咨询、办理过程中履行一次性完整、准确告知义务。

第四条办事人员现场业务咨询时，工作人员应当热情接待，耐心解答，向办事人员提供申请事项的示范文本、审批环节（流程）示意图、办事指南等资料或告知资料获取途径。对于通过互联网或电话咨询的，应当及时答复，一次性告知需准备的申请材料及办理程序。

 对于咨询事项不属于本部门业务范围的，应当按照首问负责制要求，指引办事人员到相关业务部门办理。

第五条 工作人员在受理事项时，对办事人员递交的申报材料应认真审查。

（一）办事人员提交申请事项属于职权范围内且材料齐全、符合法定形式的，工作人员应当及时受理。

（二）办事人员提交申请材料不齐全或者不符合法定形式的，工作人员应当一次性告知其需要补正的全部材料。

（三）与相应部门确认不能受理的，应及时书面告知办事人员不予受理。

第六条 工作人员在办事人员补齐手续或材料后，应按规定及时办理。

第七条 各级政务服务部门应对本部门工作人员一次性告知制度落实情况进行监督管理，各级政务服务中心管理部门对本中心工作人员制度落实情况进行监督管理，对违反本制度的行为进行督促整改。

第八条 区政务服务办通过12345工单、座谈、调研、走访等各类渠道了解全区一次性告知制度落实情况。对因违反制度规定引起纠纷或产生不良后果的行为，一经查实将作为全区营商环境相关考核打分重要依据。

第九条本制度自发文之日起施行。

滨海新区政务服务首问负责制度

第一条 为进一步规范政务服务行为，改进工作作风，增强政务服务人员的服务意识和责任意识，提高服务效能和质量，结合工作实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于滨海新区各级政务服务部门。

第三条 首问负责制是指办事人员咨询或申请办理政务服务事项时，首个负责接待的工作人员即为首问负责人，首问责任人负责办理和协调、联系相关部门办理办事人员所要求办理的各类事项，接待和解答办事人员提出的各类问题，并将办理结果告知办事人员的行政管理制度。

第四条 首问责任人的责任和义务：

1. 办事人员提出的咨询、投诉、业务办理等办事需求，无论是否属于职责范围的事情，首问责任人必须热情接待，要负责指引、介绍或答疑，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理。
2. 办事人员提出办理的事项属于首问责任人职责范围内能够解决的，要按照有关规定及时办理。不能当场办理的，要落实“一次性告知”制度，向服务对象一次性解释清楚有关办理程序、要求，提供必要的资料，热情耐心地解答有关询问，不让群众多跑或白跑。
3. 办事人员提出办理的事项不属于首问责任人职责范围的，应该做到：

1.向办事人员说明原因，给予必要的解释；

2.将办事人员带到或指引到有关职责部门办理；

3.可用电话与相关职责部门联系，及时解决；

4.可协助拨打便民服务热线12345咨询业务有关的电话号码或告知办事地点。

（四）如遇职责（政策）不明、纠纷投诉、突发特情等无法处理的事件，首问责任人应在第一时间将问题做好记录并及时上报请示上级领导。

第五条  除匿名来电、来信和无理取闹的来访者外，对首问责任人引领、移交的应办事务，承办部门应按照相关办事流程和管理制度认真及时办理、回复。

第六条 各级政务服务部门应对本部门工作人员首问负责制落实情况进行监督管理，各级政务服务中心管理部门对本中心工作人员制度落实情况进行监督管理，对违反本制度的行为进行督促整改。

第七条 区政务服务办通过12345工单、座谈、调研、走访等各类渠道了解全区首问负责制度落实情况。对因违反制度规定引起纠纷或产生不良后果的行为，一经查实将作为全区营商环境相关考核打分重要依据。

第八条 本制度自发文之日起施行。

天津市滨海新区人民政府政务服务办综合室 2023年12月14日印发