**首问负责制度**

第一条 首问负责制，是指由首问责任人负责办理或负责协调、联系相关部门办理服务对象所要求办理的各类事项，负责解答服务对象提出的各类问题，并负责将办理结果告知服务对象的行政管理制度。

第二条 接待来本局办事人员，接受询问的第一位工作人员，或者电话接听反映情况、咨询有关事项的第一位工作人员，为首问责任人。

第三条 属于职责范围内的事项，首问责任人应按有关规定及时安排接洽，或者请示、报告本局领导后安全接洽。

第四条 不属于本局职责范围内的事项，首问责任人要负责告知办事承办单位、办公地点、电话号码，若首问责任人不知具体情况要向办事人员予以说明和解释。

第五条 首问负责人接受咨询或接听电话，要热情待人，使用文明用语，不得简单粗暴。