

# 开发区统计局首问负责制度

为切实转变机关作风，提高机关办公效率，树立机关工作人员的良好形象，经研究决定，在全局工作人员中推行首问负责制。

## 一、首问责任人职责

对本单位以外人员来电、来访，不论代表单位或个人，不论联系哪方面的事情，全部实行首问负责制，第一位接受询问的机关工作人员即为首问责任人。首问责任人有三项责任：第一，礼貌相迎、热情接待；第二，属于本人工作范围内的事，要按规定及时办理，不能办理或难以办理的，必须耐心细致做好解释工作；第三，对不属于本人工作职责范围内的事，也要负责帮其联系到有关责任人或有关责任股室，不能问而不答，推诿扯皮。如果问题紧急重大，首问责任人应立即向局领导汇报。首问责任人在任何情况下都不能以“不知道”“不清楚”“不归我管”等推托、敷衍。

## 二、来电来访事项划分

### （一）数据类工作

1、接待需要提供统计数据帮助的，凡是我单位已发布的统计数据，均应及时由综合股提供；对查询属于保密范畴或暂时不能公开的数据，要妥善处理，耐心解释；对自己一时不能答复，需要查找资料的，要约定时间，及时查清后通过综合股给予答复；对于综合股办理的问题，要主动告知综合股联系电话，或负责引导到综合股与相关业务股室办理。

2、在接受开发区党工委、管委会及有关部门查询数字的要求时，如不属于日常统计项目、需要加工搜集的，要及时调度搜集；需要向有关领导汇报的，要抓紧时间汇报。

## **（二）事务类工作**

1、接待需要提供事务类工作帮助的，属于股室职责范围内的事项，但有关人员因开会等原因暂不在岗或联系不上的，首问责任人应当书面记录办事人的单位、姓名、联系电话及拟办事项等内容，负责转交相关人员。相关人员应尽快与办事人联系，尽快给来访者满意答复；不属于股室职责范围内的事项，但属于本单位或本系统内责任单位职责范围内的，首问责任人应主动向办事人告知相关职能股室的办公地点和联系电话。

2、不属于本单位或本系统职责范围内的事项，首问责任人应当耐心解释，并尽自己所知给予指导和帮助。

## **三、工作要求**

1、对办理事项涉及两个以上股室职责的，首问责任人办结相关事宜后，要及时移交给另一个股室。移交后，承办股室即为第一责任人，相关人员要做好责任的相互承接，确保环环相扣，不发生脱节、断档现象，首问责任人要跟踪承办全过程，并负责最后答复来访者。

2、本单位所有工作人员要以群众满意为工作标准，认真执行首问责任制。对不履行首问职责，对来访询问敷衍塞责或态度冷、硬、顶、横，造成不良影响的，经调查核实，将严肃处理。