

株洲市生态环境局

株洲市生态环境局 政务服务窗口首问责任制度

一、群众到窗口咨询、求助等，第一位接待人员为首问责任人。责任人要热情接待，如实受理登记，进行服务或处理。对超出本职责范围的应及时报窗口负责人协调解决。

二、凡属首问责任人职责范围内的服务事项，首问责任人应在手续齐全、完备、合法的前提下，立即予以办理；条件不符或手续不全的，应耐心做好解释、说明、指导工作。

三、不属于首问责任人职责范围内的事项但属于本单位职责范围内的事项，首问责任人应热情接待，耐心地告知并通知应属责任人；承办人员不在岗的，要把来访、来电人姓名、联系电话、所办事项等登记入表，及时移交给有关的承办人员或负责人，并告知承办人的联系方式或联系电话，有关人员应在2个工作日内按照相关程序和要求作出处理意见，并负责告知申办人。

四、对既不属于首问责任人职责范围内的服务事项，又不属于本单位工作范围内的服务事项，首问责任人要耐心解释，热情地提供有关信息，使申办人能够尽快地找到办事地点，必要时提供该办事单位的电话、行车路线等服务内容，尽力为申办人提供优质服务。

五、如首问责任人未按规定受理事务而被举报的，要严肃追究责任。
