

# 中共常州市委办公室文件

常办发〔2018〕47号

---

## 市委办公室 市政府办公室 关于印发《常州市机关首问负责制 实施办法（试行）》的通知

各辖市、区委，各辖市、区人民政府，市各委办局、公司、直属单位：

《常州市机关首问负责制实施办法（试行）》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共常州市委办公室  
常州市人民政府办公室  
2018年8月30日

## 常州市机关首问负责制实施办法（试行）

**第一条** 为进一步加强和改进机关作风建设，推动各级机关工作人员敢于担当、优化服务、创新作为，努力营造优质高效的政务服务环境，依据《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政许可法》等有关法律法规，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 首问负责制是指公民、法人或其他组织（以下统称服务对象）向机关提出咨询，申请办理政务服务及其他服务事项时，接受咨询、受理或办理该项业务的首位工作人员应当履行职责受理、导办移交等制度。接受咨询、负责受理或办理的首位工作人员为首问负责人。首问负责人所在单位为首问机关。

**第三条** 首问负责按照“依法依规、公开公正，文明服务、便捷高效，责任到人、落实到位”的原则进行。

**第四条** 本办法适用于全市各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关、人民团体以及具有审批、监管、服务职能的事业单位和国有企业。

**第五条** 本办法所称工作人员是指各级机关公务员、参照《中华人民共和国公务员法》管理的工作人员以及其他从事公共管理、公共服务的工作人员（包括聘用人员）。

本办法约束的对象或者行为，法律、法规、规章以及上级规



范性文件另有规定的，从其规定。

**第六条** 对服务对象申请办理的有关事项，首问负责人、首问机关和共同办理事项单位应当根据不同情形履行如下义务：

（一）对属于本人岗位职责范围内的事项，符合法定条件和规定程序能够当场办理的，应当场办理；符合法定条件但资料不齐全的，应当一次性告知其所办事项的办理依据、办理时限、办理程序和所需资料；不符合法定条件的，明确告知不予办理的理由、依据等。

（二）对不属于首问负责人职责范围，但属于本部门职责范围内的事项，应当将服务对象领办导办或事项转交至具体承办人员，该承办人承接首问责任。

（三）对涉及本部门且需要两个及以上单位共同办理的事项，首问负责人应当即时向首问机关负责人报告。收到报告后，首问机关应当在3个工作日内牵头商定办理方案；经协调会商难以解决的，由首问机关列明具体事项、各方理据，并提出倾向性意见，以书面形式向市委办公室或市政府办公室报告。其他共同办理事项的单位应当根据部门职能，主动配合、积极作为，有效推动事项办理完成。

（四）对不属于本部门职责范围内的事项，该事项有明确主管部门的，应负责引导至该事项主管部门，没有明确主管部门的，要提供必要帮助；涉及书面申请的事项，首问机关应以书面形式移交至该事项主管部门，移交事项须在2个工作日内完成，主管

部门应当即时予以受理，并依法依规进行办理。

**第七条** 对服务对象通过现场、电话或其他方式咨询的有关事项，首问负责人、首问机关和共同办理事项单位应当根据不同情形履行如下义务：

（一）对属于首问负责人职责范围内的咨询，能当场答复或回复的，应当场答复或回复；不能当场答复的，原则上在2个工作日内限时答复或回复。

（二）对不属于首问负责人职责范围，但是属于本部门职责范围内的咨询，首问责任人应当将服务对象指引至或将咨询事项转交至具体承办人员，该承办人承接首问责任。

（三）对涉及到本部门且需要两个及以上单位共同办理的事项，参照第六条第三项执行。

（四）对不属于本部门职责范围内的事项，应向服务对象说明理由，并提供必要帮助。

**第八条** 各地各部门在执行落实首问负责制过程中，要进一步简化办事环节、优化审批流程、提高服务质效，对敢于担当、创新创优，取得明显成效的单位和个人，给予一定的鼓励激励。

**第九条** 在执行落实首问负责制过程中，因敢闯敢试、先行先试出现偏差失误，符合中央及省、市容错纠错机制规定情形的，按照容错纠错机制相关规定办理。

**第十条** 根据《常州市机关工作人员作风问责办法（试行）》等规定，对违反首问负责制，需要追究责任的，予以问责。



(一) 有下列情形之一的，应当对首问负责人予以问责：

1. 不履行职责受理、导办移交等制度致使应办理的事项未能及时办结的；

2. 事项办理过程中未一次性告知、超时限办理、未及时回复办理结果的；

3. 其他违反首问负责制的情形。

(二) 有下列情形之一的，应当对首问机关或共同办理事项单位负责人予以问责：

1. 部门不执行落实首问负责制的；

2. 未严格按照首问负责制规定办理相关事项，导致事项办结延误，给地方经济社会发展造成不良影响的；

3. 不依法依规履行职责，对首问机关移交事项推诿扯皮、敷衍塞责，造成不良后果的；

4. 其他违反首问负责制造成不良影响的情形。

(三) 对应当予以问责的，依据《常州市机关工作人员作风问责办法（试行）》，启动问责程序，由常州市作风建设领导小组办公室会同市纪委监委、市委组织部联合实施。

(四) 问责的方式包括：批评教育、责令检查、通报、诫勉、组织调整或者组织处理以及纪律、政务处分。以上问责方式，可以单独使用，也可以合并使用。

聘用人员在履职过程中，有上述情形的，按相关规定或合同约定处理；情节严重的，予以解聘或辞退。

在执行落实首问负责制过程中，涉嫌违法的，按有关法律规定处理。

**第十一条** 各级机关主要负责人对本部门落实首问负责制负总责。要根据本办法规定，结合单位职能和工作实际，进一步细化实化优化服务举措，制定具体实施细则并严格执行落实。

**第十二条** 切实加强对首问负责制执行落实的督查考核，市委督查室、市政府督查室、市作风建设领导小组办公室定期开展专项督查，并在一定范围内通报检查结果，同时考核结果运用于常州市辖市（区）、市级机关部门综合考核和常州市机关作风建设年度考核。

**第十三条** 本办法由市委、市政府负责解释，具体解释工作由市委办公室、市政府办公室商市作风建设领导小组办公室承担。

**第十四条** 本办法自公布之日起施行。

