

龙亭区政务大数据中心首问负责制度

为了进一步促进区政务大数据中心的效能建设，改进工作作风，提高工作效率，保证服务质量，确保群众满意，特制定本制度。

一、凡对来本中心联系工作或来访人员，被询问或接待的第一位工作人员（即首问责任人）应热情接待，有义务提供服务，不得以任何理推诿。

二、对来本中心联系工作的人员，首问责任人要及时负责地介绍给有关职能科室和人员。如经有关科室人员接待后，仍未达到对方目的的要求，首问责任人有责任继续提供服务。

三、对来本中心举报、申诉、来访的人员，首问责任人应认真负责地听取、记录情况，说明办事程序，并根据其内容、性质，负责介绍至综合管理科，由相关人员负责接待。发现重大紧急问题及时向领导报告，以领导满意、基层满意、群众满意为标准，讲究服务质量。

四、强化公仆意识、责任意识，以领导满意、基层满意、群众满意为标准，讲究服务质量，凡能立即办理答复的，必须及时办理答复，不得拖延；如情况特殊一时无法办理答复的，应按规定程序，要求尽快予以办理答复，提高工作效率，塑造中心良好的整体形象。

五、对首问责任人不能切实履行好首问责任，或态度冷淡，无故回避的，给予批评教育；如因工作失职造成不良后果的，视情况作出相应处理。

龙亭区政务大数据中心

