**柳州市行政审批局文件**

柳审批字〔2017〕73号

关于印发《柳州市行政审批局首问负责制

（试行）》的通知

市行政审批局各科室、市行政审批服务中心、市公共资源交易服务中心、各进驻政务服务中心部门窗口：

现将《柳州市行政审批局首问负责制（试行）》印发给大家，请认真遵照执行。

 柳州市行政审批局

 2017年12月14日

柳州市行政审批局首问负责制（试行）

**第一条** 根据《广西壮族自治区行政机关首问负责制度》、《柳州市行政机关首问负责制度（试行）》，为把首问负责制作为长效机制落到实处，结合柳州市行政审批局工作实际，制定本实施细则。

**第二条** 首问负责制是指公民、法人或其他组织（以下称申请人）向行政审批机关咨询、办理行政许可审批和确认登记及公共服务事项，窗口工作人员必须热情接待，认真办理，负责到底的制度。在柳州市政务服务中心、柳州市公共资源交易服务中心实行首问负责制。

**第三条** 驻政务服务中心的科室窗口，属于岗位职责范围内并且属于首位接受申请人咨询和受理申请人材料的工作人员即为首问责任人。该首问责任人对所受理事项负责到底。

**第四条** 首问责任人的职责： （1）必须主动热情，礼貌待人，使用文明规范语言，仔细耐心地接受问询，不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞申请人；（2）必须主动表明身份，以挂工作牌或登录电子信息窗口的方式，公开工作人员姓名、岗位等信息。（3）指导申请人按照要求填写有关申报材料。对手续、材料不齐全的，负责向申请人一次性告知。

**第五条** 首问责任人的基本工作程序：

（一）受理：负责接待申请人询问或办理申请事项，审查申请人提交的材料，并决定是否受理。对不属于受理事项的，要告知不予受理的原因和依据。

（二）答复：当场答复受理的事项，对于手续、材料不全的，一次性告知申请人需要补齐的手续、材料等。

（三）登记：凡申请材料齐全并符合要求的，当场进行受理登记，并向申请人出据有关书面凭证。

（四）移交：对不属于首问责任人职责办理的事项，按办理程序在受理后的一个工作日内分送给本科室具体承办人，办理好交接手续，并负责该事项的跟踪督办，直至在承诺时限内办结。

（五）办结：事项办结后，通知申请人领取结果。

**第六条** 本细则由柳州市行政审批局负责解释。

**第七条**  本细则自公布之日起施行。

**政府信息公开选项：主动公开** .

柳州市行政审批局办公室 2017年12月14日印发

（网络传输）