附件2

红旗区政务服务中心咨询服务首接负责制

1.凡到中心综合咨询窗口或电话咨询的服务对象，接待其的综合咨询窗口工作人员为首接责任人。

2.首接责任人对服务对象询问的问题和需办理事项有义务进行解答或提供帮助，不得借故推诿。

3.属综合咨询服务窗口职责范围的，要按有关规定及时给予答复，不能当场答复的，第一时间联系各进驻窗口单位首席事务代表，及时给予精准解答。

4.不属于政务服务范围的，首接责任人要及时核实并向企业和群众解释说明。

5.服务对象需办事项若因政策规定等原因不能办理的，首接责任人要耐心地做好政策解释和沟通工作。

7.首接责任人因个人原因未向办事群众解答清楚而造成不良后果的，视其情节轻重给予相应的处理。