

明溪县城市管理综合执法大队

明溪县城市管理综合执法大队 首问责任制实施细则

第一章 总则

第一条 为规范县城管大队行政执法和政务服务行为，落实“谁接待、谁负责”工作要求，提升服务效能，优化营商环境，保障群众合法权益，结合我县城市管理工作实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于县城管大队全体工作人员（含正式在编人员、聘用人员、挂职人员）在执行公务、接待群众咨询、办理业务、处理投诉举报等所有工作场景中的首问责任落实。

第三条 首问责任人是指群众或服务对象通过现场、电话、网络、来信等方式咨询事项、办理业务、反映问题时，首位接待或受理的大队工作人员。

第二章 首问责任要求

第四条 首问责任人需主动热情接待群众，使用文明用语，耐心倾听诉求，不得推诿、敷衍、拒绝或拖延处置。接待时需主动亮明身份（如佩戴工作牌、告知姓名及岗位职责），营造规范、亲切的服务氛围。

第五条 属于本职范围事项的，首问责任人需一次性告知办理依据、所需材料、办理流程、办理时限、收费标准（如有）及注意事项，按规定程序及时办理；材料齐全的当场受理，材料不齐的一次性告知需补充的全部材料。

属于大队其他中队职责事项的，首问责任人需明确告知责任中队、具体联系人及联系方式，必要时主动引导至对应中队或协助对接，确保群众诉求无缝衔接。

不属于大队职责事项的，首问责任人需耐心解释，明确告知责任单位、咨询渠道或投诉举报方式，不得误导群众或简单拒绝。

对涉及违法建设、突发城市管理事件等紧急事项，首问责任人需立即启动应急处置流程，同步上报分管领导；对政策不明确或超出权限的复杂事项，需记录群众诉求及联系方式，在1个工作日内核实后反馈，后续跟踪至事项办结。

第六条 首问责任人需对群众咨询、办理的事项进行登记，详细记录咨询人信息、事项内容、处置过程及结果，建立台账存档备查。对需跨部门协作或限时办结的事项，首问责任人需跟踪督办，及时向群众反馈进展，确保事项闭环管理。

第三章 责任追究

第七条 首问责任人有下列情形之一的，将视情节轻重给予批评教育、通报批评、谈话提醒等处理；构成违纪违法的，依规依纪依法追究责任人：

1. 接待群众态度冷漠、使用不文明用语的；
2. 对群众诉求推诿、敷衍、拒绝处置的；
3. 未一次性告知所需材料或关键信息，导致群众多次往返的；
4. 未按规定登记、跟踪督办事项，造成不良影响的；
5. 故意误导群众或提供虚假信息的。

第四章 附则

第八条 本细则由县城管大队负责解释，自发布之日起施行。

明溪县城市管理综合执法大队

2025年11月28日

