

泸州市人民政府办公室

泸市府办函〔2022〕12号

泸州市人民政府办公室 印发关于规范落实泸州市行政机关首问 责任制的实施方案的通知

各区县人民政府，各园区管委会，市级各部门（单位）：

现将《关于规范落实泸州市行政机关首问责任制的实施方案》印发给你们，请遵照执行。

泸州市人民政府办公室
2022年2月11日

关于规范落实泸州市行政机关首问责任制度的实施方案

为深入贯彻市第九次党代会精神，推进泸州市行政机关首问责任制度（以下简称《制度》）规范化、制度化、常态化运行，进一步强化责任落实，完善跟踪回访和群众满意度评价机制，提升“民心守护”工程成效，特制定本方案。

一、严格落实“五级”工作责任

各级行政机关要提高政治站位，把《制度》落实作为机关效能建设首要工作要求和长期抓手，严格落实“五级责任”，即：主要领导落实第一责任人责任，亲自推动、带头执行；分管领导落实具体领导责任，对标对表、狠抓落实；专门科（股）室落实组织管理责任，加强统筹、常态推进；各科（股）室（窗口、办事机构等）落实具体工作责任，做到人人有责、人人担责；各领导干部职工落实首问责任，做到有问必答、有求必应。

二、全面落实“两覆盖、四个一”工作要求

各级各部门要按照“两覆盖、四个一”要求，着力健全工作机构、完善工作机制、强化工作措施，确保《制度》执行不打折扣、不留死角。具体如下：

（一）“两覆盖”。

在实行层级上，市、区（县）、乡镇（街道）所有行政机关

全覆盖；在实行区域上，各级行政机关的各科（股）室、窗口、办事机构全覆盖。各级政务服务窗口作为首问责任制执行首要阵地，要加强创新、打造标杆，引领各级各部门服务水平整体提升。

（二）“四个一”。

1.制好1个方案。各单位根据《制度》要求，结合实际，制定《制度》执行的工作方案，包括责任分工、人员安排、办理流程、监督管理、督查考核等方面。同时，可结合实际，制定出台具有操作性、简单易行的实施细则和配套制度。

2.定好1个岗位。各单位须在专门科室明确一个首问责任总岗，负责首问责任制的日常统筹、台账管理、群众回访、年终考核等。各科（股）室须明确一个首问责任岗（一般为办公室进门第一个工位同志），具体负责本科（股）室首问责任制台账管理、群众回访等。所有领导干部职工均是首问责任人，均须按照首问责任制要求，对企业和群众热情服务、规范用语、按时办结、负责到底。

3.设好1块岗牌。首问责任总岗可在群众进入本单位首个科（股）室门口，设置相对较大的标识标牌，方便群众第一眼看见。各科（股）室均须设置首问责任岗标识标牌，放置在进门第一个工位。

4.用好1本台账。各单位要按照“专门科室建立1本总台账，各科（股）室建立1本分台账”方式建立首问责任制工作台账，对本单位首问情况进行登记、管理、考核。其中，首问责任总岗

负责管理总台账，定期对本单位所有首问工作情况进行收集汇总。各科（股）室首问责任岗负责科（股）室分台账管理，定期对所有首问工作群众满意度进行回访，并报首问责任总岗。机关纪委、首问责任总岗不定期对首问责任岗群众满意度进行抽查，对存在问题的科（股）室、个人督促整改，并纳入单位目标考核。

三、常态化落实“三个”工作机制

（一）建立常态化培训机制。各级牵头部门每年要安排专门时间，对《制度》新要求进行全面宣传培训。各级公务员和事业单位管理部门要把《制度》要求，纳入新入职人员培训课程。各级各部门要采取“全体干部职工大会集中讲+科（股）室小组学+个人自学+常态化提醒”等方式进行宣传培训，确保每位领导干部职工都熟练掌握、规范执行。

（二）建立常态化考核机制。将各级各部门《制度》落实情况纳入年终综合目标考核内容，每年年底由牵头部门对各单位落实情况进行考核，结合督查情况进行综合考核。各部门要将各科（股）室、领导干部职工落实情况纳入内部考核，逗硬奖惩，严格落实。

（三）建立常态化督查机制。各级牵头部门将联合各级政府督查机构、监察机关，持续采取“四不两直”“现场模拟办事”等方式，对制度落实情况开展不定期暗访督查，及时通报正反典型，推广好的作法，督促问题整改，严格问责问效。各级各部门要加强《制度》落实情况内部督查，强化日常监督管理，确保制

度落实到位。

- 附件：1.泸州市行政机关首问责任制工作清单
2.首问责任制工作台账（样表）

附件 1

泸州市行政机关首问责任制工作清单

序号	目标任务	具体内容
1	统筹组织落实	制定本部门首问负责制工作方案（责任分工、人员安排、办理流程、监督管理、督查考核等方面）。
2		根据《制度》要求，结合实际，制定出台具有操作性、简单易行的实施细则和配套制度（此项不作硬性要求）。
3		主要领导亲自安排落实，年初进行安排落实，年终进行总结强调。
4		每年底将《制度》落实情况报市政务服务和非公经济发展局。
5	健全制度机制	常态化培训机制，按照“全体干部职工大会集中培训+科（股）室集中专题学+个人自学+常态化提醒”等方式开展学习培训。
6		常态化督查机制，将《制度》落实情况纳入全市、各单位重要督查事项。
7		常态化考核机制，将《制度》落实情况纳入全市、各单位目标考核内容。
8	落实工作责任	明确分管领导。
9		安排专门科室、专人负责。
10		明确各科（股）室责任。
11		明确首问责任人责任。
12	设置标识标牌	在进入单位最显眼地方设置单位首问责任总岗标牌。
13		在各科（股）室内设置显眼首问责任岗标牌。
14		在办公场所及官方网站、官方微信等平台公布首问负责制有关规定、职责内容，设立投诉举报电话和投诉举报网上信箱。
15	建立工作台账	设置首问责任制工作总台账，定期进行汇总。
16		设置各科（股）室工作台账，一事一记，定期进行电话回访。
17		机关纪委、首问责任总岗不定期联合开展抽查、跟踪问效，纳入目标考核。

附件 2

首问责任制工作台账（样表）

× × × 局首问责任制

工 作 台 账

A A 科（股）室

首问责任岗：×××

2022 年

首问责任制登记表

受理时间		首问责任人	
服务对象		联系方式	
首问方式	来电 <input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 来信 <input type="checkbox"/> 局长信箱 <input type="checkbox"/> 政务热线 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
首问类别	咨询事项 <input type="checkbox"/> 办理事情 <input type="checkbox"/> 问题反映 <input type="checkbox"/> 投诉 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
首问内容			
办理情况	本人本科室办理 <input type="checkbox"/> 转交其他科室办理 <input type="checkbox"/> 转交其他单位办理 <input type="checkbox"/>		
	具体办理情况：		
办结时间		回访时间	
群众满意度	满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>		
科室负责人意见		分管领导意见	
备注	如首问责任总岗或机关纪委抽查，在此注明情况。		

信息公开选项：主动公开