抚远市公安局出入境管理大队

首问责任制度

1. 首问责任制要求首问责任人必须尽自己所能给服务对象提供最满意的服务，直至问题得到解决或给予明确的答复。首问责任人是服务对象来本部门或者打电话受理的第一位工作人员。
2. 首问责任人要以认真负责的态度和礼貌用语来接待来电来访者，急其所急，想其所想，尽心尽力为其排忧解难。
3. 来电来访者，需要解决的问题，若不属于本人职责范围内的，首问责任人不得以不知道为由予以搪塞，推诿或敷衍。首问责任人应及时与相关人员联系。当无法联系上相关人员时，应将对方姓名，电话号码及询问事项记录，并尽快联系相关人员，使问题得以解决或得到明确的答复。
4. 所有工作人员不仅要精通自身业务，还要了解其他部门工作办理程序，以便更好地执行首问责任制。
5. 实行不定期的首问制抽查制度，将首问制执行情况纳入年度评优评先考核工作，如有电话来访投诉，经查实被投诉者存在态度恶劣推诿敷衍的情节要给予通报批评。