

济南市人民政府办公厅

济政办字〔2019〕53号

济南市人民政府办公厅 关于印发济南市行政机关首问负责制规定 的 通 知

各区县人民政府，市政府各部门（单位）：

《济南市行政机关首问负责制规定》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

济南市人民政府办公厅

2019年11月5日

（此件公开发布）

济南市行政机关首问负责制规定

第一条 为进一步增强全市行政机关整体政府意识，切实转变工作作风，按照市政府“打基础、立规章，抓落实、强督查”要求以及相关法律法规规定，结合我市实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于全市各级行政机关、经法律法规授权行使行政职权的组织、受行政机关委托具有行政管理职能或公共服务职责的事业单位（以下简称行政机关）及其工作人员。

第三条 首问负责制是指对行政相对人提出的请求事项，由首先接到请求事项的行政机关及其工作人员负责办理、移送或转办的制度。首问责任单位为首先接到请求事项的行政机关，首问人为首先接到请求事项的行政机关工作人员。

第四条 要坚持“事不过二”原则，即对于行政相对人提出的请求事项，首问责任单位及首问人应该即时办理，确需转办的，只能转办一次，接收单位不得再次转办。

请求事项包括办理行政管理事项、申请提供公共服务以及为维护公共管理秩序、保护自身合法权益向有关单位提出

的请求、咨询等。已进入仲裁、行政复议、诉讼、信访等法定程序办理的事项不适用本规定。

第五条 首问责任单位收到请求后，对属于其职责范围的请求事项，首问人应及时办理并答复行政相对人，对不属于其职责范围、能够确定该事项主管部门的，首问人应指导行政相对人前往该事项主管部门办理，并通知接收转办事项的单位，接收单位应对行政相对人的请求事项跟踪督办到底。对于职责不明确的请求事项，首问责任单位应负责牵头办理，并将有关情况报告上级部门。

第六条 建立首问事项登记制度，做好拟办事项、接待时间、首问人、办理情况等信息的详细登记；建立转办事项登记制度，做好转办事项、转办时间、转办人、接收人等信息的详细登记。

第七条 各级行政机关要对落实首问负责制过程中发现的问题进行深入研究，能够解决的，要进一步完善制度；涉及多部门（单位）或共性问题的，要及时报告分管领导或上级部门，不断完善顶层设计和相关制度规定，逐步建立长效工作机制。

第八条 上级来文、领导批示等事项办理可参照本规定实行首问负责制。各级行政机关要制定本单位具体实施办法，主要负责人对本单位落实首问负责制负总责。

首问事项登记表

拟办事项	申请单位（申请人）	受理时间	首问人	办理情况	备注

申请单位联系人：

联系电话：

首问责任单位联系人：

联系电话：

转办事项登记表

转办事项	转办时间	转办单位	转办人	接收单位	接收人	转办原因	备注

转办单位联系人：

联系电话：

接收单位联系人：

联系电话：

