

襄垣县住房和城乡建设管理局 关于印发襄垣县获得用水用气线上线 下首接负责制的通知

各股、室、中心，各相关单位：

为进一步增强供水供气企业责任意识和服务意识，树立良好形象，切实建立起办事高效、运转协调、行为规范的用水用气报装工作机制，经局务会同意，现将《襄垣县获得用水用气线上线
下首接负责制》印发给你们，请认真贯彻执行。

襄垣县住房和城乡建设管理局

2023 年 7 月 25 日

襄垣县获得用水用气线上线下首接负责制

第一条 为进一步增强供水供气企业责任意识和服务意识，树立良好形象，切实建立起办事高效、运转协调、行为规范的用水用气报装工作机制，结合我县实际，制定本制度。

第二条 首接负责制是指群众通过线上（网上报装平台或手机报装平台）或线下（服务窗口）的首位接洽工作人员应负责解答、办理或交办的制度。

第三条 首接负责人是指第一个接受群众线上（网上报装平台或手机报装平台）或线下（服务窗口）报装、来访、来电、来信或网上咨询、投诉举报的工作人员。

第四条 首接负责制遵循“首接负责，对口接待”的原则。线上线下首接负责人要耐心听取群众的陈述，认真负责地解答或处理。线上首接人员在接到群众请求后，要第一时间将情况报告线下工作人员，并跟踪办理，直至办结；线下首接人员在接到群众请求后，可以办结的要立即办结，需转办的要及时转办，既不擅作主张，又不随意推诿，及时跟踪办理情况。

第五条 线上线下首接负责人员要“热情主动、服务规范、合法合规、文明礼貌、及时高效”。工作人员应当根据职能确定责任内容，实行受理及处理结果登记制，建立登记台账。工作人员实行亮牌上岗，公示姓名、职务、工作岗位、业务范围，以便服务对象了解工作人员身份信息，主动接受监督。

第六条 属于首接负责人本人职责范围内办理的事项，若手续完备的，首接负责人应当根据相关规定及时予以办结；若手续不完备的或违反规定不能办理的，实行一次告知制度，首接负责人必须明确答复，并详细说明原因，耐心做好解释工作。

第七条 不属于首接负责人职责范围但属于本单位职责范围内的事项，首接负责人应当及时向单位领导汇报，联系本单位具体承办工作人员，作出妥善处理。

第八条 工作人员应自觉加强业务学习，熟悉本单位的工作职责和 workflows，提高业务能力和水平。

第九条 对违反首接负责制，有下列情节之一的，经查实，应予批评教育；情节严重的，追究直接责任人责任；相关负责人未履行或不正确履行管理、监督职责的，追究连带责任：

（一）对待群众态度生硬，应当告知而没有明确告知有关事项，让群众多次往返或使用不文明用语的；

（二）未及时将群众报装、咨询、投诉举报的事项移交有关责任人或承办人或未跟踪受理事项的；

（三）对群众咨询、投诉举报的事项敷衍搪塞、推诿扯皮、吃拿卡要、不负责任的；

（四）未及时将办理结果告知群众的；

（五）造成严重后果或不良影响的。

第十条 本办法自发布之日起实施。