

## “首问负责”工作制度

受理户、的部门或人负责人,负处理、督促或关部门解决户出的各。

、负责人动热情接待户的或,明,服热情,及,不论是否涉及本部门或本人均不得以任何理拒绝。

二、负责人能够解答或办理事及时认地给解答或办理。对本部门或本人不能解决的事,户明,好解释工,并《户登记表》,记录户联方式,交归部门处理,并负处理结果。

三、对及事其部门办理时,负责人热情地明办公地点或联方式,或动导介绍。

、接到《户登记表》的承办部门或人,5个工作日内将事处理结果反馈给任人,时回复户,并将情况记录《户登记表》。

、户、的事比较复,任人难解决时,报上级或公领导调解决。

六、解答或回复户或时,弄清事实,策,善答复。

七、处理户、过程,如发生拒绝,,对负责人将按考核关规定进处罚。

# 用户投诉受理处理流程

