



关于印发《铜陵市住房公积金管理中心首问负责制实施细则》的通知

铜公积金〔2020〕40号

各科室、管理部：

现将《铜陵市住房公积金管理中心首问负责制实施细则》印发给你们，请遵照执行。

铜陵市住房公积金管理中心

2020年9月25日



铜陵市住房公积金管理中心 首问负责制实施细则

为进一步加强和改进机关作风，推动中心工作人员敢于担当、强化责任、优化服务、创新作为，努力营造“马上就办，办就办好”的良好干事创业氛围，据市委、市政府《关于印发〈铜陵市机关首问负责制实施办法〉的通知》的相关要求，结合中心实际，制定本细则。

一、总体要求

首问负责制是指服务对象来电、来信、来访时，首个接待的责任人予以接待、登记、办理，或将服务对象求助事项转至其他责任人或单位办理并全程予以配合协助，直至求助事项办结或得到满意答复的工作制度。接受咨询、负责受理或办理的首位工作人员为首问负责人。按照“依法依规、公正公开，文明服务、便捷高效，责任到人、落实到位”的原则进行。

二、适用对象

适用于中心全体工作人员（包括聘用、借调人员）。

三、具体标准

（一）接待服务对象的首问责任人根据不同的情形履行如下义务：



1.对符合法定规定、手续齐全，涉及住房公积金审批和服务事项的，能当场办理的应立即办理；符合法定条件但资料不齐全的，应当一次性告知其所办事项的办理依据、办理时限、办理程序和所需资料；不符合法定条件的，明确告知不予办理的理由、依据等。

2.对不属于首问负责人职责范围、但属于本中心职责范围内的事项，首问负责人应当热情相待，并领办导办或将事项转交至具体承办人员，该承办人承接首问责任。如衔接中与有关人员联系不上时，首问负责人应当将服务对象的单位、姓名、联系电话及拟办事项等内容做好登记，并负责转交有关职能科室或其工作人员。有关职能科室阅知后应在当日与服务对象取得联系，并在规定时限内解决服务对象需要办理的事项。如果有关人员不在岗或暂遇责任不明确的事项，首问负责人应当及时向上一级领导报告，并负责给予对方合理答复。

3.对涉及本中心且需要两个及以上其他单位共同办理的事项，首问负责人应当及时向中心领导报告。由中心领导在3个工作日内牵头与其他单位商定办理方案；经协商会商难以解决的，以书面形式向市委编办报请界定职责事项。

其他共同事项中心应当根据部门职能，主动配合、积极作为，有效推动事项办理完成。

4.对不属于本中心职责范围内的事项，该事项有明确主管部



门的，应负责引导至该事项主管部门，没有明确主管部门的，要提供必要帮助；涉及书面申请的事项，应及时以书面形式移交至该事项主管部门。

（二）对服务对象通过现场、电话或其他方式咨询的有关事项，首问负责人应当根据不同情形履行如下义务：

1.对属于首问负责人职责范围内的咨询，能当场答复或回复的，应当当场答复或回复；不能当场答复的，同时必须说明理由，在 2 个工作日内限时答复或回复。

2.对不属于首问负责人职责范围，但是属于中心职责范围内的咨询，首问负责人应当将服务对象指引至或将咨询事项转交至具体承办人员，该承办人员承接首问责任。

3.对涉及到本部门且需要两个及以上单位共同办理的项，参照接待服务对象的同等情况处理。

4.对不属于本部门职责范围内的事项，应向服务对象说明理由，并提供必要帮助。

5.首问负责人应做好办理首问咨询事项交办及答复处理的记录，落实责任。

（三）首问责任人的基本要求：

1.首问负责人在接待服务对象时，要亮明身份，公示姓名、职务、工作岗位、业务范围等，方便服务对象知情和掌握；要文明礼貌、热情大方，使用文明用语，不得态度冷淡、推诿扯皮。



铜陵市人民政府行政规范性文件

2.首问负责人应规范首问行为。接听电话时，当电话铃声响起，要做到“铃响三声，必有应声”、“先说您好，后报科室部门，再问事情”；接待来访，要做到“主动与人打招呼，热诚耐心问事情，清楚讲解不马虎”。

3.凡属中心业务范围内的工作，一律不准以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”等为由推脱首问责任或敷衍询问者。

4.遇到对政策理解有差异的服务对象，首问负责人或具体承办人员要坚持原则，耐心说明，做好工作，对一些政策性强，认识有歧义的，应及时报告中心领导裁定并答复服务对象。

四、责任追究

（一）有下列情形之一的，应当对首问负责人做出相应处分：

1.不履行职责受理、导办移交等制度致使应办理的事项未及时办结的。

2.事项办理过程中未一次性告知、超时限办理、未及时回复办理结果的。

3.其他违反首问负责制的情形。

聘用人员、借调人员按相关规定或合同约定处理；情节严重的，予以解聘或辞退。

（二）在执行落实首问负责制过程中，对社会反映良好的，敢于担当、创新创优，取得明显成效的科室和个人，给予通报表



扬。对工作不力责任落实不到位造成不良影响的，依规依纪进行处理。首问负责人在落实首问负责过程的成效与不足纳入所在部门考核。因敢闯敢试、先行先试出现偏差失误，符合中央和省、市容错纠错机制规定情形的按照容错纠错相关规定办理。

五、实施要求

1.为切实提高行政效能和服务质量，中心全体工作人员必须加强学习，提高工作业务水平和办事能力，做到熟悉本中心、本职工作业务和 workflows，了解中心各科室、各有关单位的职责与办事程序，做到内强素质、外树形象。

2.各科室、管理部负责人应以身作则、带头执行首问责任制，同时检查、督促所属工作人员严格按照首问负责制的要求，全面落实首问负责制。

3.中心在官网官微等平台公布首问负责制有关规定、职责内容，设立作风效能监督电话或网上信箱，对服务对象投诉反映的工作人员未履行首问负责制的问题认真调查核实、及时做出处理。

4.中心将按照自身工作职责制定事项清单公布办理依据办理时限办理要件，实现事事有记录，事事有落实。

5.严格按照首问负责制的要求建立工作台账，定期检查执行情况，及时纠正并处理存在的突出问题。

本细则由中心办公室负责解释。



（此件公开发布）