

铜陵市住房公积金管理中心说“不”提级管理制度（试行）

铜公积金〔2021〕13号

第一条 为进一步提升行政效能，不断优化营商环境，提升群众获得感，根据我市《关于进一步落实首问负责制推行说“不”提级管理制度的工作指引》（铜效能办函〔2021〕6号）文件精神，结合我中心实际制定本制度。

第二条 说“不”提级管理制度是指中心各科室及管理部，在为群众办事、为企业服务时，要按照“不说不能办，只说如何办”的原则，不得向服务对象说“不”，即不得说“不知道怎么办、不清楚在哪办、不符合办理条件、暂时不能办理、不属于我单位职责”等用语，应严格执行首问负责制要求，逐步提高一个层级向上一级领导请示报告，按规定予以办理答复，同时做好跟踪问效，有效推动事项办理完成。

第三条 说“不”提级管理制度的事项办理范围：

1. 权责清单服务事项；
2. 其他各类政务服务事项；
3. “四送一服”交办事项；

4.来访信访办理事项；

5.业务咨询事项等

第四条 首问负责人应按照法律法规和住房公积金管理条例以及“三定方案”确定的职责履行以下业务：

1.对符合法定规定、资料齐全，能当场办理的事项应立即办理。

2.对手续、材料准备不齐全的必须一次性告知其所需要补正的全部材料。

3.不能当场办理的，应负责跟踪办理情况，依法依规在承诺时限内办理或答复。

4.对不符合法定条件的，明确告知不予办理的理由、依据等。

5.对咨询事项，能当场答复或回复的，应当场答复或回复；不能当场答复的，应当认真听取，做好记录，原则上在2个工作日内限时答复或回复。

第五条 对不属于首问负责人职责范围的事项，必须履行以下义务：

1. 对不属于首问负责人职责范围，但属于本科室的事项(含咨询事项)，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，该具体承办人员承担首问责任。承办人员暂时不在的，首问负责人应将服务对象的单位、姓名、联系电话及拟办事项等内容登记，并负责转交给承办人员。承办人员阅知

登记内容后应尽快与服务对象联系,了解情况并在规定时限内解决服务对象需要办理的事项。如果暂遇责任不明确的事项,首问负责人应及时向所在部门负责人报告,并负责给予服务对象合理答复。

2.对涉及本科室且需要两个以上科室共同办理的事项,首问负责人应及时向上一级领导报告。首问负责科室应当在2个工作日内牵头商定办理方案;对于经协商难以解决的,由首问责任科室列明具体事项、各方理据,并提出倾向性意见,报中心主任办公会议或党组会研究决定。

第六条 对于不属于本单位职责范围,首问责任人应耐心解释,向服务对象说明理由,并提供必要的帮助。应移交至该事项主管部门,其中涉及书面申请的事项,首问负责人经请示上一级领导同意后,应以书面形式移交至该事项主管部门,移交事项应在2个工作日内完成;对口头咨询事项,应告知该事项主管单位的名称、具体办公地点及办公室电话,同时做好备案登记。

第七条 中心各科室、管理部要加强内部协调配合,严格按照规定程序和时限要求办理相关事项,认真做好首问负责制办理事项登记统计,确保首问责任人在规定的时限回复服务对象。

第八条 中心办公室定期对说“不”提级管理制度执行情况组织检查,对不合规定要求及时纠正并予以通报,违反本办法说“不”的,导致当事人投诉或上访的,对我市住房公积金事业及

全市经济社会发展造成负面影响的，依照《铜陵市机关首问负责制实施办法》和《铜陵市住房公积金管理中心首问负责制实施细则》有关规定，对相关责任人予以责任追究。

第九条 本制度自印发之日起实行，试行期 3 年，今后根据试行情况并结合相关规定调整完善。

铜陵市住房公积金管理中心

2021 年 5 月 11 日