

宝鸡市住房公积金管理中心文件

宝市房金发〔2023〕4号

宝鸡市住房公积金管理中心 关于印发《延时服务制度》《限时办结制度》 《首问负责制度》的通知

各科、管理部：

为加强住房公积金行业管理，提升服务水平，根据《陕西省住房公积金服务管理标准》，结合中心工作实际，制定《延时服务制度》《限时办结制度》《首问负责制度》，现印发你们，请认真组织学习，抓好贯彻落实，并在各服务大厅张贴悬挂，接受群众监督。

宝鸡市住房公积金管理中心

2023年2月13日



延时服务制度

一、延时服务是指中心各服务大厅为满足服务对象的需求而延长办公时间的服务。

二、延时服务主要包括以下两种情况：

（一）“周内延时”：在正常工作时间结束时，对服务对象的服务事项没有办结的，工作人员主动延长工作时间，为服务对象办结相关事项；

（二）“周末延时”：每周六、周日上午 8:30—12:00（法定节假日除外），各管理部在业务大厅充分应用综合窗口办理相关业务。

三、各管理部要认真落实好领导带班、AB 岗、打卡签到等工作要求，科学合理设置“周末延时服务”人员岗位。

四、工作人员开展“周末延时服务”时，必须按照各项业务承诺的办结时限及时办理业务，对于受客观因素制约的受理事项，可顺延 1—2 个工作日。

五、各管理部要合理安排好延时服务人员的调休，切实保障职工的合法权益。

限时办结制度

一、中心工作人员对服务对象提出的属于本部门职责范围内的各类事项，在符合规定、手续齐全的前提下限时办结。

二、服务对象通过柜台、电话、自助查询终端申请查询和政策咨询的，应当场予以答复，且一次性告知其所办事项的的条件、材料、办事程序等全部内容或不予办理的理由。

三、账户登记设立及注销、变更、汇补缴类业务；提取类业务；贷款受理类业务；跨省通办受理类业务，符合办理条件的现场办结。

四、异地转移转出、跨省通办传递材料类业务，符合办理条件的 2 个工作日办结。

五、缓缴、降低缴存比例、网络平台政策咨询类业务，符合办理条件的 5 个工作日办结。

六、需要会同其他部门核实办理的事项，接到其他部门反馈结果后办结。

七、对于受客观因素制约的受理事项，工作人员应进行解释说明，可适当延长办结期限。

首问负责制度

一、首问负责制度适用于中心全体工作人员。

二、首问负责人是指服务对象到中心办理公积金相关业务或来电、来函咨询相关政策规定等事项时，首次接待或受理的工作人员。

三、服务对象来办事或联系其他事项时，不论询问的内容与本人职责是否相关，首问责任人要文明礼貌，热情大方，使用文明用语，认真答复。

四、服务对象提出办理事项时，属于首问责任人职责权限内能够办理的，首问责任人应按照规定及时办理；不能当场办理的，要落实“一次性告知”要求，必要时提供相关资料、表格等。

五、办理事项不属于首问责任人职责权限的，首问责任人应主动告知服务对象，并负责交由相关人员办理，不得以“不知道”“不清楚”等理由推诿。