

奋力谱写新时代公积金事业高质量发展新篇章

本报记者 汪潭 通讯员 王海鸥

近年来,三门峡市住房公积金管理中心认真贯彻落实全国住房公积金系统“惠民公积金、服务暖人心”服务提升三年行动工作要求,始终坚持党建引领,树牢为民服务宗旨意识,不断出台便民、惠民政策,不断加强服务能力建设,不断创新服务模式,切实提升住房公积金管理水平和效能,2023年名列全国城市和地区住房公积金综合发展评价第46位,被河南省住建厅向住建部推荐为2023年度“星级服务示范岗”。

01 党建引领  
当好政务服务窗口排头兵

一直以来,该中心始终坚持以党的政治建设为统领,聚焦群众急难愁盼问题,推行“爱心服务”“放心服务”,持续巩固“我为群众办实事”实践活动成果。各服务大厅以“惠民公积金、服务暖人心”党建品牌为抓手,每周定期组织党员集中学政治、强业务,分享学习心得、交流工作体会。组建党员志愿服务队,开展送服务进企业、进社区、进楼盘、进家门“四进”活动,以主题党日、结对共建、入户走访、志愿服务等形式,把政策送上门、把服务送进门,扎实推动“我为群众办实事”实践活动常态化、长效化。2023年开展上门服务168次,政策宣讲78次,贷款面签76次(惠及1520多户家庭),为群众解决疑难问题1798个。设立“党员示范岗”“学雷锋先进岗”“巾帼示范岗”等,提供住房公积金业务帮办代办服务,按照本人授权一全程监办一账户保护一自动入账流程,全方位保障缴存人资金安全,真正让群众放心。

主题教育开展以来,该中心紧密结合主题教育内容,深入一线窗口、缴存企业、“家门口的公积金”服务网点进行调研,收集并办理企业群众建议50余条,进一步提升服务质量。在窗口工作中加强党建引领,强化作风建设,充分发挥党员先锋模范作用、党员领导干部表率作用,使公积金服务窗口成为三门峡政务服务窗口的排头兵。



岗位练兵强技能

02 服务为先  
始终将便民利民工作放在首位

该中心始终坚持便民为先,聚焦群众急难愁盼问题,及时出台相关政策为群众解决住房公积金业务办理中的难题。

2023年7月,为解决群众在二手房交易中存在的手续繁杂、筹措过桥资金压力大的难题,该中心推出住房公积金“带押过户”住房贷款服务。买方使用住房公积金贷款购买卖方公积金贷款未结清的住房,无须卖方提前还清旧贷款、注销抵押权,即可完成过户、再次抵押和发放新贷款等手续,有效提升二手房交易的安全性,免除买卖双方筹措过桥资金的压力,简化二手房住房公积金贷款业务办理流程,缩短业务办理周期,为群众提供实实在在的便利。

2023年11月,为进一步发挥住房公积金保障职能作用,减轻缴存职工家庭购买住房贷款利息支出,该中心在商转业务“先还后贷”业务方式基础上,新增“以贷冲贷”办理方式,贷款职工不需要筹措资金先行结清全部商业贷款,而是以公积金贷款资金进行冲抵。此种方式不仅有效防范抵押权悬空风险,实现贷款、顺位抵押、放款、还款无缝衔接,还大大减少群众自筹资金偿还商业贷款的压力,提升了办事效率和便民度。



礼仪培训树形象



政策宣传进小区

03 “练”字当头  
促进服务意识和能力双提升

该中心以“文明服务我出彩 群众满意在窗口”活动为抓手,开展礼仪培训、业务练兵等活动,提升服务能力。一方面针对微笑、眼神、服装、接待等礼仪礼节,邀请专业授课老师示范指导前台工作人员树立良好的政务服务形象,在工作中学会换位思考,注意沟通话术,文明、礼貌、主动、热情、贴心服务,争当“服务明星”。另一方面举行“岗位大练兵 能力大提升”活动,鼓励全体干部职工相互学习、相互促进、共同提高,营造比学赶超良好氛围,激发干部职工干事创业的热情,展示公积金积极向上的精神风貌,打造业务精、能力强、作风优的干部职工队伍。

为进一步增强干部职工服务意识,提升服务能力,该中心积极组织干部职工开展“为民服务 一线有我”主题演讲比赛和岗位知识技能竞赛活动。演讲比赛中,该中心干部职工立足岗位职责,围绕“作风转变、能力提升、服务增效”主题,讲身边人、谈身边事,进一步坚定理想信念,增强工作责任感、使命感,激发担当精神。岗位知识技能竞赛中,前台职工在法规知识、政策水平、业务能力等方面进行激烈比拼,争当岗位技能能手。通过以赛促学,激发了干部职工争先创优意识,营造了比学赶超的良好氛围。



关爱群众获锦旗



上门服务更贴心

04 数字赋能  
纵深推进多层次服务

(一) 数字赋能,线上服务多样化

推广CA证书,公积金业务指尖办。积极推进缴存单位及开发企业办理数字CA证书,方便其足不出户即可办理业务。一是为全市2000余家单位免费发放数字CA证书,并开通B2B缴款功能,方便其足不出户办理所有缴存类业务。二是为合作开发企业发放开发商版CA证书,创新推出贷款线上面签模式。通过技术赋能,变线下签字、按手印为线上电子签章模式,实现了公积金贷款办理全流程不见面,省去借款人到中心大厅现场面签的环节,真正实现群众办理公积金贷款业务“零跑腿”。

拓宽服务渠道,高频服务事项随时办。积极主动对接相关部门,将住房公积金高频服务事项部署在微信公众号、支付宝、线上三门峡、豫事办、全国住房公积金小程序等多个服务平台,方便群众自主选择服务渠道办理个人业务。积极推动住房公积金业务从“网上可办”向“掌上可办”转变,丰富住房公积金微信公众号服务功能,目前已实现半数业务可通过住房公积金微信公众号快捷办理。

提升服务效能,全部服务事项实现“不见面审批”“跨省通办”。率先在全省上线电子档案系统,推动落实住房公积金全部服务事项网上办、跨省通办、亮码可办,49项服务事项全部实现全程网办、不见面审批、跨省通办,网上办理率和办结率保持在99.6%以上。2023年,通过“跨省通办”平台成功为172位异地缴存公积金职工办理提取及异地缴存证明查询打印业务,累计办理跨省通办业务314笔。

(二) 聚焦主业,线下服务标准化、规范化、便利化

统一服务标准,推行“微笑服务”“暖心服务”。制定《三门峡住房公积金规范化服务标准》,对服务大厅从群众接待到业务办理到服务评价整个流程进行规范。严格落实“首问负责制”“一次性告知制”“限时办结制”等效能制度,坚持“微笑服务”“暖心服务”准则,开展“延时办、上门办、不见面审批、一网通办”等特色服务。将不动产部门的抵押、解押窗口前置到公积金服务窗口,实行“一站式”服务,优化办事流程,缩短审批时间,真正做到让服务对象最多“只跑一次”。认真倾听群众意见,完善线上线下评价机制,通过“12345”和“12329”热线、政民互动、百姓热线等平台正面回应群众诉求。

加强“金银”合作,“家门口的公积金”让服务更进一步。积极与建行、工商银行、中原银行、邮政储蓄银行合作,把住房公积金业务拓展到三门峡市各乡镇共计40个银行服务网点,并对银行相关工作人员进行培训,安排专人进行结对帮扶,保证政策解释和业务办理的一致性,方便群众就近办理90%以上的住房公积金业务。

强化部门间数据共享,“一件事一次办”更好办。积极贯彻落实国家、省、市“一件事一次办”相关事项要求,主动与相关部门进行对接,优化业务流程,打通业务系统,强化数据共享,已实现企业开办、个人开户、住房公积金贷款、退休等事项“一件事一次办”,实现企业和群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变,进一步增强企业和群众办事的体验感和获得感。

(三) 线上线下服务相融合,“智慧服务”引领政务服务新潮流

近年来,该中心依托三门峡市住房公积金智慧服务大厅,不断推进线上线下服务的融合促进,推动住房公积金“智慧服务”,引领政务服务新潮流。智慧服务大厅依托三门峡市政务云平台,以智能设备为载体,结合由大数据、云计算、人工智能、移动5G等新型技术打造的公积金智慧大脑,构建成了线上、线下一体,从被动到主动,从人工到智能的“一站式”服务大厅。市区营业部作为智慧服务大厅的管理部门,不断优化智慧服务大厅功能,同时提供便捷的线上服务和热情周到的线下服务,为群众办理住房公积金业务带来全新体验。

民之所忧,我必念之;民之所盼,我必行之。为民服务初心永驻,改革创新步履铿锵。回首2023,三门峡市住房公积金管理中心不断健全各项管理制度、充分释放制度红利,实缴职工增长率达5.5%,住房贡献率达81.9%,首套住房占比达91.7%,灵活就业人员缴存增长率达11.25%,住房公积金市场占有率超四成,可持续发展指数进入全国50强。展望2024,三门峡市住房公积金管理中心将继续坚持“惠民、利民、便民”服务宗旨,秉持“群众利益无小事”理念,奋力打造全行业“星级示范岗”,打造独具特色的“星级”住房公积金服务品牌,谱写新时代惠民公积金华章。



城市绽放新活力 本报记者 杜杰 摄

本版图片除署名外均为资料图