

深化“放管服”改革 持续推进“一次办好”

——市住房公积金管理中心深化“放管服”改革工作侧记

为进一步贯彻落实十九大和省委十一届五次全会精神,深化“放管服”改革,持续推进“一次办好”改革落到实处,市住房公积金业务大厅多措并举、持续发力,不断优化办事流程,精简办事材料,以“精简、便民、高效”为目标,推进住房公积金归集、提取、贷款、信息查询、政策咨询、投诉建议六方面服务,着力推动中心管理工作由“管理型”向“服务型”转变,进一步提升了为民服务质量和职工群众满意度。

以便民服务为先

让百姓免“奔波苦”办理更省时

为切实落实“情为民所系、权为民所用、利为民所谋”的工作思路,2018年1月,市住房公积金管理中心和不动产登记中心达成合作共识,在公积金业务大厅设立不动产登记窗口,方便贷款群众在相关证件审验合格后来公积金大厅面签的同时,即可在大厅办理不动产抵押登记等业务,使原来公积金贷款和不动产抵押登记两种不同类型、不同部门的业务合并成了一次办理。同时办理住房公积金贷款的房屋抵押登记费由住房公积金管理中心统一支付,客户不仅节省了费用支出,而且无需“折返跑”,免受“奔波苦”。

“现在办理住房公积金业务太方便了。贷款由原来的在住房公积金管理中心、银行、不动产‘三个窗口’跑,变为只跑住房公积金管理中心,实现一次办结。公积金中心贴心周到的服务让我们倍感亲切,让老百姓能够更加便捷地使用住房公积金贷款买房了。”市民李女士满意地说。

2017年底,市住房公积金系统全面升级,中心建立了短信服务平台,在大厅内设立了自助打印机终端服务设施。缴存职工在自助打印机上“刷”下个人身份证就可以办理打印职工缴存证明及详细明细、个人住房公积金贷款还款明细、异地贷款缴存证明及回执等相关业务。

自助打印机上的各类证明均盖有住房公积金管理中心的业务印章,法律效力等同于柜合办理,不仅节省了市民等待时间,还简化了业务流程,为缴存职工提供了统一规范的便利快捷服务。“我们来了基本就能马上办,界面操作也简单,以前不仅要专门抽出时间到服务大厅,到了大厅现场还要等候叫号,很耽误时间。”几位市民在大厅自助打印机上办完住房公积金事后满意地说。

周到的人性化服务

让市民感到更贴心

住房公积金事关民生福祉,是一项惠及广大职工的民心实事工程,无论是购买新房、二手房办理公积金贷款,还是无房市民租房提取、还商贷等业务都离不开市住房公积金管理中心。为满足我市公积金业务办理的需要,2017年9月,市公积金中心综合服务大厅正式启用。大厅醒目位置设有政务公开栏、人员信息公开栏、意见箱、监督投诉电话等,政务公开栏内放有公积金最新政策红头文件,方便群众查阅公积金政策,了解相关法律法规,监督办理公积金业务,让公积金制度运行在阳光下。

大厅的LED大屏上滚动播放着公积金中心政策、业务办理流程、规章制度等,客户可根据宣传内容及时了解公积金政策动向。“今年计划买房,准备用住房公积金贷款,但还不太了解办理流程,过来当面咨询一下,自己心里也有个数。”市民张女士正在大厅的LED屏幕上寻找着相关信息。

此外,大厅还开设了12个业务窗口,公积金贷款审批和提取业务集中在大厅受理,实现了贷款审批流程的一站式服务,极大地为公积金贷款审批提速。各个业务窗口摆放着老花镜、抽纸、服务人员桌签卡片、满意度评价器等。这些“暖心道具”不仅营造了整洁美观、秩序良好的大厅服务环境,而且拉近了人与人之间的距离,让越来越多的市民感受到了公积金人性化设施带来的便利和温暖。

公积金大厅贷款业务实行预审批制度,先让合作楼盘递交预贷款材料,大厅工作人员对其材料进行预审核,发现问题后,让合作楼盘一次性补清,防止客户今天跑一趟这个证件,明天跑一趟交个材料现象的发生,切实做到了让客户“只跑一次”。

智能化系统升级

优化业务流程

办理业务更高效

为增强便民力度,提高业务办理效率,公积金管理中心对门户网站更新升级,加入网上业务大厅,可进行个人信息查询、贷款进度查询以及月对冲办理,客户可依据需要在网厅自助办理。

为进一步拓宽智能服务渠道,公积金管理中心推出微信公众号“菏泽市住房公积金”和住房公积金手机App,并同步展示网站“政策法规”“通知公告”“便民服务”模块内容。其中App依托“支付宝”人脸识别系统,支持“刷脸”登录,广大市民可通过多种渠道咨询、办事,足不出户就可完成部分业务的办理。

业务大厅改变原有的贷款受理模式,由之前的受托银行受理改为公积金中心自身受理。增加了对过程的可控性,增强了对各环节的可监督性,同时加大了对整个受理过程的追责力度,切实维护了缴存职工的合法权益。

其次,改变了公积金贷款审批模式。由原来的中心五级审批变更为管理部三级审批,即由原来的各受托银行初审后报送相关纸质材料到中心,中心信贷科审核后,报分管领导审批,变更为大厅受理人员初审,复核人员二审,管理部主任终审,不再报送纸质材料到市中心。从客户面签结束到审批完成时限严格控制在十个工作日之内。

“很多市民在准备材料时经常忘记准备复印件,附近没有可复印的门店,导致业务无法受理,为了复印证件,客户就会多跑路,增加了办理时间。为了方便客户办理,市住房公积金管理中心经研究决定,暂免客户复印件,只需提供原件即



可。”市住房公积金管理中心主任张宪春告诉记者。

规范支取、“按月冲还贷”

缓解职工还款压力

为创造更加公平的支取环境,大厅业务人员在办理支取业务时严格把关,特别是异地购房材料、异地结婚证明、小额购房发票等进行认真审核,要求客户在办理支取业务时签一份告知书和承诺书,承诺其提供材料的完整、真实、有效性,一经发现问题材料,将追回非法骗提、骗贷金额,同时对骗提、骗贷人员进行严肃教育,必要时追究其法律责任,决不姑息。自2018年1月1日至7月31日,通过后台对支取材料的复审,追回骗提11人次,骗提金额44.97万元。

为方便缴存职工偿还公积金贷款,2012年,市住房公积金管理中心开通了住房公积金按月还贷业务,不用借款人在市住房公积金管理中心和银行两头跑,就能实现住房公积金贷款还款自动从公积金个人账户扣抵。

“办好了,从下个月开始公积金贷款的还款部分就可以直接用我们夫妻俩的公积金账户余额按月冲还贷款,一年少开支两万多!”市民李女士办完公积金“按月冲还贷”后高兴地说。

自2012年,新发放的住房公积金贷款的缴存职工可以在办理贷款过程中或是在贷款发放以后,与配偶一起持双方

身份证到市住房公积金管理中心业务大厅初审柜台签订《住房公积金委托授权代扣冲还住房公积金贷款协议》,即可从下月起,实现住房公积金贷款还款先从借款人及配偶公积金账户余额扣除,如公积金账户余额不足,再从借款人还款银行卡扣除。

“冲还贷”业务改变了“先还钱再提钱”的流程,从而解决了缴存职工偿还住房公积金贷款需先垫付偿还资金的问题,大大减轻了借款人的月还款压力,不仅不用借款人在市住房公积金管理中心和银行两头跑,而且免去忘记还贷造成的逾期麻烦,为缴存职工节省了更多时间。

个体工商户和自由职业者

可享受“住房公积金”

面对公积金发展的新要求,菏泽住房公积金管理中心积极探索,为让大多数低收入人群享受公积金政策福利,解决这部分人的住房困难问题,通过长期调研、论证,出台了《菏泽市个体工商户、自由职业者住房公积金缴存管理暂行办法》,将个体工商户、自由职业者纳入到公积金覆盖范围内,在保证资金安全的基础上,让更多的群众享受到公积金低息贷款。认真履行住建部《关于严格执行规范和阶段性适当降低住房公积金缴存比例政策的通知》,个体工商户和自由职业者可在国家规定的5%—12%缴存比例范围内自行选择,并承担双倍缴存比例(即10%—24%)。

“住房公积金管理中心的这个政策太好了,我们这些个体工商户也能缴存住房公积金了,买房子也可以享受公积金低息贷款了。”这是市民刘先生先生在公积金管理中心办理缴存登记和个人账户设立手续后发出的感慨。原来,刘先生在市

区内经营一家小餐馆,最近想买房子,而商业贷款利率高,在了解了住房公积金的这个政策后,电话咨询了办理流程后,第二天就到住房公积金管理中心办理了公积金缴存手续。自2018年1月1日起,我市个体工商户、自由职业者可以自由缴存住房公积金。年满18周岁,男性未满60周岁、女性未满55周岁,在本市社保机构正常缴纳社会保险一年以上,自愿承诺履行缴存住房公积金义务,遵守住房公积金管理规定的个体工商户、自由职业者均可自愿向市住房公积金管理中心申请缴存住房公积金,办理缴存登记和个人账户设立手续。更好地发挥了住房公积金制度的普惠性与公平性,将游离于制度之外的个体工商户和自由职业者纳入到住房公积金受益范围内,帮助更多的市民实现安居乐业的梦想。

合理化配置窗口

服务更贴心

市住房公积金管理中心全面推行微笑服务、首问负责、一次告知、限时办结等服务制度,高度重视公积金缴存职工的权益。当群众对公积金相关政策或业务提出问题时,第一位被询问的工作人员即为首问责任人,无论是否在自己职责之内,都要及时、准确地给群众一个满意答复。对前来咨询或办理有关业务的群众,工作人员一次性告知其所要办理或咨询事项所需提供的材料、应符合的条件、办理流程、办理时限、或不予办理的理由等内容。

2018年6月,市民孙先生购买了一套二手房,因急需入住,而刚做完手术的卖方又无法到现场办理,孙先生便将实际情况告知了住房公积金管理中心。了解情况后,市住房公积金管理中心工作人员将上门服务落实到实际行动中,前往卖方家中为其办理相关手续,尽力做好“特殊群体”的贴心人。

对大厅窗口进行合理化配置,设置绿色通道(针对老弱病残孕等特殊需要照顾的客户群体可到大厅1号窗口进行快速受理,减少客户等待时间);设置应急窗口(针对大厅业务高峰期增加12号窗口临时性受理业务,后台员工可随时调往大厅办理业务)。增加上门服务、延时服务、预约服务,群众可通过网上预约,电话预约,现场预约等方式办理业务。

公积金大厅设立综合柜员制、“月考培训”制、“每月之星”评比制,利用工作业余时间组织各项业务培训,要求所有员工都要全面学习公积金知识、政策和文件,不能只会办理个别业务,微笑耐心服务每一位来到公积金大厅的群众,秉承“视客户为亲人”的服务理念,坚决做到群众有问题,不推诿、不扯皮、尽责解决。

下一步,市住房公积金管理中心将持续深入推进“放管服”改革,尽快建成公积金综合服务平台,不断完善住房公积金管理、服务体系,向广大缴存单位和个人提供更加方便快捷的服务,以更严格的执行标准,更高的政治站位,带着缴存职工的热切期盼和人民群众住有所居、居有所适的安居梦,实现科学赶超、后来居上,为建设美丽菏泽贡献一份力量。

文/记者 李庆梅 常鲁燕 图/记者 张啸

