

“缴存人的利益大于天”

——市住房公积金管理中心深入开展“我为群众办实事”实践活动纪实

今年,辽源市住房公积金管理中心坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以“办事简单、方便、高效,办事不求人,办事受尊重”为公积金文化、以服务群众为工作目标,以让缴存人满意为工作宗旨,把党史学习教育与推动公共服务、解决缴存人难点堵点问题结合起来,发挥基层党组织战斗堡垒作用,结合行业实际,从国家和缴存人的利益出发,立足本岗为人民服务。用心用力解决基层的困难事、群众的烦心事,扎实开展“我为群众办实事”实践活动。为困难缴存职工特事特办,主动到相关企业走访调研并开展上门服务。想民所想、急民所急。不断优化服务流程、提高服务水平。把学习成果转化为服务人民的动力,有效提升民生服务保障水平,得到了社会各界的广泛认可和好评。

业务“三融合” 服务再升级

“您好!请问有什么可以帮到您?”
“你好,我们之前买房子用了公积金贷款,现在想提前结清。”
“好的。请出示二位身份证原件……请目视摄像头,我需要给二位拍个存照……提前结清贷款,请问是公积金账户余额还是银行卡还款……现在已经为您注销了抵押登记。”

大厅,将贷款多个环节合并为一个环节,实现贷款速度大幅度提升。期间,边服务、边研究,通过流程再造,实现服务再升级。今年初,中心人员与市自然资源局不动产登记中心人员互相学习业务,通过KVM进行系统切换,双系统设备共享,又将两家的业务系统集成在一起,打通柜台延伸、人员权限和系统数据,实现了两个部门业务互办。自10月8日起,辽源公积金与辽源不动产登记中心成功实现了业务融合、数据融合、人员融合,即“三融合”。两个部门、多个环节的业务无缝对接,既节省人力,也避免了办事群众到多个窗口排队等候、重复解释说明、反复提交材料的情况,由“办一件事排多次队”变为“排一次队办多件事”。至此,辽源公积金实现了跨部门业务通办的“全科综合窗口”,服务大厅的所有窗口均可同时受理公积金与不动产登记业务。也因此,辽源公积金贷款再提速,从受理、审核、签合同、抵押登记到放款由原来的50分钟提速到最快30分钟办结。辽源公积金对缴存人的服务再次升级。

守国之大利 办民之实事

8月18日上午,缴存人张刚将印有“守国之大利,办民之实事”字样的锦旗送到了辽源市住房公积金管理中心。今年八月初,张刚打算在四合院小区为父母购买一套68平方米的二手房。因经济条件有限,张刚与妹妹共同出资,以总价24万元的价格为其父母购买了位于四合院小区13号楼的一处房产。其中,张刚出资部分有7万元是向朋友借的。张刚想,房子办完过户手续,再拿着房产证到公积金进行份额提取,然后就把钱还给朋友。但在今年初,因公积金政策调整,曾经的“份额提取”已取消。所以,正常情况下,他此次与妹妹合资购买的房产,无法使用公积金。听到这样的消息,张

刚的头一下子大了,自己的公积金无法提取,向朋友临时借的7万元钱怎么还?情绪激动的他找到辽源公积金领导并详细介绍了自己家中和新购买的房产进行实地走访,并深入了解了他家的实际困难。经过中心领导研究决定,为张刚特事特办,按以往的“份额提取”政策为其办理公积金提取业务。
“正是因为辽源公积金的担当作为,才实现了我们兄妹为父母买房的心愿;正是因为党和国家的好政策,才让我们切实感受到了作为辽源市民的幸福和温暖。辽源公积金把党和政府的温暖送到了我们的心中。”张刚说。

便民利民再提速 务实服务见成效

今年以来,中心坚持把“互联网+公共服务”作为深化“放管服”改革的关键环节和重要推手,不断强化公共服务有效供给,致力打造符合新时代要求、智能化特点的核心业务系统,持续推进一体化政务服务平台和综合服务平台建设,有效拓展网上服务功能,并率先在全省公积金行业实现跨部门数据“互联互通”。依托住建部公积金结算平台,通过异地转移接续系统方便职工在转入地就近办理业务。
服务水平全面提升。全力打造便捷、温馨“一站式”服务和自助服务,减少业务办理环节,办理更加方便、快捷。截至目前,43项公积金业务,有40%可在网上办理;针对贷款职工子女上学、落户需要凭借抵押的房照办理,将留存在中心的1392本房照提前发放到贷款职工手中,改变了以往要等到贷款结清时才能领回房照的传统模式;转变服务方式,为行动不便的缴存职工办理公积金提取、贷款等相关业务。
信息资源高效利用。充分利用省一体化政务服务平台优势,实现与多个部门的数据共享,不断扩大跨部门、跨层级业务协同办理。
同时,建立监督平台。在服务大

厅设立举报箱和服务满意度测评器,强化监督,提升群众满意度。
创新服务理念,转变服务方式。中心针对企业群众反映的“急难愁盼”问题,不断创新思维深化服务,推进公积金业务“上门办”“一站办”让“办事不求人、办事受尊重”成为住房公积金服务的新标签。
组织业务骨干主动深入缴存单位,围绕群众最为关切的热点、难点、堵点问题,宣讲住房公积金政策并答疑解惑。
9月,中心档案科工作人员进驻碧桂园·悦江山项目,为广大业主开放了一条“期转现”特事特办服务通道。与不动产登记中心联合,为业主们在家门口将公积金贷款业务全部办结,实现贷款“零资料”“零跑腿”。
为缴存职工把服务送到家。针对行动不便的老人、病人和孕产妇等特殊群体采取预约延时、上门服务等方式,开通绿色通道,充分满足了企业和群众多元化的办事需求。为特殊群体上门服务,从“被动预约”变为“主动作为”,用“自己跑”代替“群众跑”,真正做到了百姓事无小事,为百姓解决了大难事,同时,降低了办事成本,提高了办事效率。

“党和政府的光芒照在了普通群众身上”

今年8月,东丰县黄河镇中育村五组村民孙宏宇来到辽源公积金东丰分中心办理“大病支取”。当工作人员告知此政策已取消时,孙宏宇的眼中满是失望。
工作人员看出孙宏宇一定是有大困难。通过交谈了解到,“大病支取”是他们全家最后的“救命稻草”。今年2月,刚退休的父亲孙维喜因患重度脑出血已瘫痪在床不能自理。银行不给办理银行卡且个人无法前往现场签字。因此,孙宏宇想到用自己的公积金申请“大病支取”,以缓解燃眉之急。但他没想到这项政策已取消,家中老老少少的生活开销以及父母的医药费没了着落。
东丰分中心负责人及时向中心相关领导汇报有关情况。相关领导责成分中心负责人要深入了解当事人情况,如属实,要特事特办!
翌日,分中心负责

人带领工作人员来到孙宏宇工作单位东丰县中育林场了解情况。林场负责人详细介绍了孙宏宇一家的情况。其父亲刚刚退休就患了脑出血,生活不能自理;其母亲患脑血栓多年,需要长期靠药物维持;其妻子没有工作,膝下有两个子女,一个上高中,一个上小学,全家五口的生活仅靠孙宏宇一人微弱的工资维系。
分中心负责人向中心领导如实汇报情况。中心领导指出:“为缴存职工解决困难是辽源公积金的责任和义务。针对这样的特殊家庭,要特事特办!”
尽管本人无法到现场签字且没有银行账户,但东丰分中心工作人员为孙维喜上门办理了“退休支取”,又为孙宏宇取出了其账户内不到万元的公积金,解决了孙宏宇一家的燃眉之急。
孙宏宇说:“对于我们家来说,父亲和我的公积金是‘救命钱’。辽源公积金为我们家的特事特办是雪中送炭,他们让党和政府的光芒照在了普通群众身上。”

为地产企业服务 惠及更多缴存职工

10月15日,辽源公积金信贷科相关工作人员到融创·观澜壹号,为该项目辽源地区工作人员进行公积金相关业务培训。
“关于贷款额度:一个是住房公积金贷款额度不得超过70万元,借款人单方缴存住房公积金的,贷款额度不得超过40万;另一个是公积金贷款额度不得超过借款人及共同借款人公积金账户余额的15倍。关于贷款比例:第二次申请住房公积金贷款比例最高不得超过购房总价的70%。关于贷款利率:借款人申请第二次住房公积金贷款利率在现行基准利率上浮10%。关于不予贷款的情形:已使用2次及以上公积金贷款的家庭……”培训全程围绕《住房公积金贷款管理办法》等政策进行解读,包括《住房公积金贷款管理办法》等重点内容介绍,以及业务范例、贷款操作流程、房地产开发业务(准入)基本流程以及期转现业务的相关事宜。其间,有多个实际案例分析和贷款利率计算等内容。
因为授课通俗易懂、实操性强,现场数十名工作人员听之入耳、记之入心,还纷纷向主讲人咨询相关

问题。融创·观澜壹号项目负责人说:“10月16日是项目开盘之日。在开盘前一天能听到这样一堂业务培训课,对我们来说就是一堂及时雨,让我们深入了解了公积金相关政策,可以更好地为广大客户服务,更深入地为想用公积金购房的客户答疑解惑,这对房产销售有着至关重要的作用。通过辽源公积金,我们深深感受到了辽源风清气正、主动作为的营商环境,以及事事为民的一片心。”
辽源公积金党组书记、主任郝毅告诉记者:“中心会为辽源地区的新楼盘项目提供上门服务。业务前置,是为了体现辽源好的营商环境,同时也是为了让更多缴存职工享受到国家给予的这项福利,让更多人住有所居、贷不用愁。今年以来,按照‘管办分离’原则,中心对部分业务进行下沉,如新开户、公积金基数调整、合并、分立、退休提取、贷款一次性结清等业务由服务大厅一次性办结。贷款审批业务由原来三级审批改为二级审批,优化办事流程、提高工作效率。对于辽源公积金来说,缴存人的利益大于天。”

- ①公积金工作人员在碧桂园·悦江山项目现场为群众办理期房转现房“权证”业务。
- ②公积金为便民服务暖人心,缴存人赠送锦旗表感谢。
- ③公积金信贷科工作人员为融创·观澜壹号项目工作人员进行公积金相关业务培训。

本版稿件由本报记者 王超 摄影报道 本版策划 戚凯慧



中心领导班子深入玉桂园调研。

中心相关业务科室工作人员到地产项目现场走访调研。