

提升管理服务水平

托起百姓安居梦



编者按:
住有所居,是广大人民群众对美好生活的诉求。住房公积金制度作为我国住房保障制度的重要组成部分,关系着万千缴存职工的切身利益。近年来,市住房公积金管理中心以人民群众根本利益为出发点和落脚点,把提高服务水平摆在工作的突出位置,以“便民、利民、惠民”为目标,持续在政策优化上出新招、在服务提升上见真效、在风险防范上用力,通过优化贷前、贷中、贷后管理,不仅让百姓办理住房贷款业务更便捷,而且还通过进一步优化管理,强化风险控制,守好缴存者“钱袋子”,让缴存者更安心。

行精简之道 开利民之门 百姓贷款买房更快捷

住房公积金制度的根本目的是让职工住有所居,利用这一制度的优势,以低于商业银行的利率发放住房贷款,让更多的职工圆住房梦,充分体现了住房公积金制度的优越性。在很多人的印象中,公积金贷款业务是住房公积金业务中要件最繁琐、流程最复杂的,对外涉及不动产、担保公司、受托银行、开发商等多个部门,对内涉及业务受理窗口和各个管理科室,堵点多、耗时长是全国住房公积金的行业通病。

为有效解决企业和群众反映突出的“办事难、办事慢,多头跑、反复跑”的问题,进一步提升服务效率,市住房公积金管理中心以“办事不求人、办事受尊重”服务理念,聚焦群众诉求需求,大行精简之道开利民之门,推动各项工作深化提升再突破,从各个方面破解百姓办事“急、难、愁、盼”的问题,对审批改革大胆探索,通过强化服务标准,提升服务意识,优化梳理各项业务流程,下放归集、提取、贷款业务审批权限,精简办事要件,打破痛点、难点、堵点,破除部门间数据信息壁垒,实现数据赋能,与不动产登记实现“三融合”等途径,助力贷款速度驶入新时代。早在

2018年就引进不动产便民服务窗口入驻公积金服务大厅,将贷款的多个环节合并为一个环节,实现贷款速度全国第一。

服务无终点,速度提升无极限。市住房公积金管理中心边服务、边研究,通过流程再造,实现服务再升级。2021年初,市住房公积金管理中心人员与市自然资源局不动产登记人员互相学习业务,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2021年10月8日起,市住房公积金和市不动产登记成功实现了业务融合、数据融合、人员融合,即“三融合”,将公积金和不动产登记两个部门的业务集成在一个窗口办理。以贷款为例,窗口综合柜员受理,提交审批借款合同和抵押合同,在此期间柜员就为下一步抵押登记做好准备,签合同,通过电子流上传抵押登记证明,后台复核即时放款。两个部门、多个环节的业务无缝对接,让办事群众在轻松愉快中圆了住房梦,同时省去了办理抵押登记(注销)前的询问授权环节。业务互办,既节省人力,群众办事也免去了到多个窗口排队等候、解释说明、反

复提交材料,由“办一件事排多次队”,变为“排一次队办多件事”。至此,辽源住房公积金实现了跨部门业务通办的“全科综合窗口”,全部10个窗口可同时受理公积金与不动产登记业务。住房公积金贷款再提速,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19分钟。

公积金贷款更快捷,切实提升了企业和群众的获得感、幸福感和满意度。对贷款职工来说,贷款不仅大大节约了时间成本,还大大节省了交易成本;对地产企业来说,关键提高了房地产开发企业的资金回笼速度,资金回笼就是企业效益。在公积金贷款更快捷的背后,蕴含的是市公积金人的为民情怀,是公积金人改革创新的担当。说起大力推进放款速度提升的初衷,市住房公积金管理中心主任郝毅说:“为民服务,最重要的是无私。没有私心,我们制定出台政策措施就能真正以人民群众根本利益为出发点和落脚点,这样我们就在法规政策许可的范围内,主动作为,着力破解百姓办理业务中的卡点、堵点、痛点、难点问题,提高住房公积金使用率,让住房公积金制度普惠于民。”

守为民初心 保资金安全 贷款逾期清缴成效好

公积金是缴存人的钱聚集在一起的互助性资金,保证资金安全就是在保障公积金缴存人的合法权益,是公积金人的神圣使命。为了保障公积金运行安全,充分发挥公积金制度保障民生和普惠互助功能,市住房公积金管理中心坚守公积金人的初心使命,不断增强风险意识,加大对逾期贷款的催收和管理力度,取得了实实在在的成效,切实保障了广大缴存职工的切身利益和合法权益。

为了推进逾期贷款清缴工作,2018年初,市住房公积金管理中心成立逾期清缴战役领导小组,党组书记牵头制定具体措施,采取一天一调度,一天一销号,清收责任落实到人,按难易程度层层分解,陈年积案党组包保,一案一策,联手法院开展“执法清收‘铁拳治赖’专项治理整顿活动”,决心把贷款逾期清收的“硬骨头”啃下来。

在中心领导班子的领导和支持下,中心信贷科以逾期清收作为全年的工作重点。清收人员加强日常催收管理,对有逾期风险的贷款重点监管,主动与贷款人及担保人沟通协商。与此同时,清收人员还针对借款人不同情况,逐笔建立逾期贷款清收台账,明确催收责任人,多措并举,逐个击破。在公积金管理系统中每日更新借款人还款状态,做到一天一销号,对于出现1期末及时还款的,采取电话催收,实时告知借款人贷款逾期情况,敲定还款期限,并跟踪落实;对于2至5期以上未及时还款的借款人采取电话催收,按家庭住址走访,单位约见本人,下达《逾期贷款通知

单》等形式全力追缴。因为时间紧、任务重,清收小组经常加班加点全域搜索。有的贷款人行踪不定,他们就利用工作之余明察暗访,有的说还不还,他们就一遍遍开导说服,有的确有现实困难就帮着解决困难;对于失联的借款人,查找贷款电子档、纸质档,由于当时留的电话号已不存在,单位、亲属、家里等多方查找,找到了借款人还不高兴,因为让别人知道他欠钱了,让他没面子。在清缴过程中,有时候清缴人员找一个联系电话得找六七个人,可谓煞费苦心;有时借款人理解,恶语相向,恐吓、威胁时有发生。有一次借款人打电话给清收工作人员说“我欠你家钱了,你注意点。”遇到难缠的借款人,威胁说扣款扣错了,工作人员还需要帮其捋清银行流水,耐心解释贷款利息方式及扣款顺序,力求借款人及时还款。逾期清收工作繁琐,不可预见的状况时有发生,这样的事例不胜枚举。

功夫不负有心人。经过中心上下的持续努力,逾期贷款清缴工作这个难啃的骨头终于啃下来了。2018年初,个贷逾期率0.51%,逾期人数96人,经过逾期清缴战役,2019年9月末,个贷逾期率降到0.1%,全省最低,辽源公积金成为全省10家公积金中心逾期率唯一达到住建部要求的单位,在全省逾期清收工作会议上得到省住建厅的高度认可。目前,中心正向零逾期目标奋进。



出打击实招 堵骗提漏洞 筑牢资金安全“防护墙”

住房公积金是单位及其在职职工缴存的长期住房储金,具有保障性、互助性、强制性特点,用于购买、建造、翻建、大修自住住房。作为我国一项重要住房保障制度,住房公积金制度建立30年来,有力地支持了百姓的基本居住需求。但是长期以来,骗提公积金现象屡见不鲜,“速提公积金10%-30%手续费”的野广告充斥了楼道、广告栏、大街小巷,严重破坏了党和政府的形象。骗提套取住房公积金,不仅侵害了缴存职工的利益,更扰乱了住房公积金管理秩序,削弱了住房公积金制度的互助性和保障性。按照《住房城乡建设部、财政部、人民银行、公安部关于开展治理违规提取住房公积金工作的通知》(建金〔2018〕46号)和省住建厅下发的《关于做好住房建设和城乡领域扫黑除恶专项斗争有关工作的通知》(吉建函〔2018〕253号),对打击骗提公积金做出明确要求,市住房公积金管理中心在2018年初成立打击骗提公积金领导小组,主要领导亲自挂帅,担任组长,开展打击骗提公积金专项治理,持续出台打击实招,优化管理堵骗提漏洞,筑牢资金安全“防护墙”。

业务回查打掉黑中介。中心通过调阅9082笔提取业务档案发现,2017年11月至2018年1月,小户型二手房提取业务频繁,于是把调查重点放在此类二手房提取业务上,共筛查出68笔小户型提取业务档案,通过协调不动产登记部门,对68笔相关购房材料按房屋号、幢号、房间号进行查档核实,最终确认公积金提取中有10笔不动产登记证的产权人与不动产登记中心系统登记的产权人不符,系伪造不动产登记证明。之后,中心将发现的涉嫌骗提公积金情况向政府做了汇报,并将案件线索移交公安部门。经公安侦查,查明了以刘某某为首的黑中介4人,和公积金内部3名聘用员工内外勾结,伪造二手房买卖合同、契税、房照等购房证明材料,协助缴存职工“骗提”公积金34.49万元,共获得非法所得5.23万元,手续费平均达15%。经公安等多部门联动,打掉了以刘某某为首的黑中介,并将已逃窜至湖南省的制作假印章的刘某和胡某夫妻2人抓捕归案。

病例回头看发现骗提线索。中心通过对大病提取资料回头看并到就医医院进行核查,发现几起骗提线索。冯某某于2018年8月,利用其丈夫袁某某长春某医院的报销发票、病例、出院记录、住院病历等相关大病材料提取公积金3.1万元;沈某于2018年9月,大

病提取公积金2.6万元,其二人提供的出院记录、住院病历、出院诊断书除姓名年龄不一致外其他完全相同,经查证,此二人提供的大病资料均为虚假;2018年7月,闫某某拿吉林省某医院住院病历、入院记录、住院收费发票、出院诊断书等相关大病材料提取公积金4.3万元;2018年9月11日,韩某某拿着和上述闫某某完全一样的病例及相关手续提取公积金4.1万元……经过中心工作人员的努力,上述人员骗提的公积金均已追回,相关责任人也受到应有的惩罚。

工作认真警觉不法人员骗提难逞。公安部通报了山东省平阴县公安局重案组在公安部经侦局的组织下,破获“10.12”出售非法制造发票案,查处一个利用伪造购房合同和发票,帮助他人违规提取住房公积金的涉案团伙。鉴于此案涉及地区较多,公安部经侦局函请市住房公积金管理中心协助开展取证工作。通报中反馈在吉林省制作假购房手续252例,其中辽源市仅2例,为李某和吴某某。市住房公积金管理中心按公安部要求进行了核查,发现李某于2018年7月,吴某某于2017年12月拿上述虚假材料提取公积金。由于此二人持异地沈阳的购房手续,引起了窗口经办人员的警觉,对其提供的异地购房手续进行了仔细地分析比对,并登录国家税务总局网站查询契税,未查询到此二人提供的契税发票,怀疑其为虚假材料,当时就扣押了其提供的相关材料,此二人均未提取成功。

市住房公积金管理中心从2018年开始的打击骗提公积金专项治理,出台了一系列行动举措,及时调整了相关政策,不仅有力地震慑了非法黑中介机构,打击了违法骗提公积金的嚣张气焰,而且也堵住了骗提的漏洞,实现了和不动产登记中心的数据共享,同时建立了黑名单制度,对违规骗提公积金的,取消其5年内贷款和提取的资格,有力推动了诚信社会建设。现在辽源,速提公积金小广告和骗提行为已经基本绝迹,有效地维护了国家和缴存职工的利益。

惠民公积金,为温暖人心。对于今后工作的打算,市住房公积金管理中心主任郝毅豪情满怀地说“公积金人将践行初心使命、主动担当作为,多措并举、多点发力,继续把为民服务办实事各项工作落到实处,持续提升有温度的住房公积金服务,真正做到为民、便民、利民、惠民,用心用行动托起百姓安居梦。”



- ①深入地产公司考察房地产开发情况。
- ②勘察在建楼盘,符合准入条件现场签约。
- ③依法保障公积金缴存人的合法权益。
- ④联合公证部门催收逾期贷款。
- ⑤跟踪楼盘建设情况,将已建、在建、未建楼盘
- ⑥主动与贷款人及担保人沟通,增强风险意识。
- ⑦每天更新借款人还款状态,建立动态管理台账,实时告知借款人还款日及逾期还款情况。