

一站式服务 一次性办结 一键直达账户 公积金业务办理驶入快车道

——市住房公积金管理中心深化“放管服”改革综述

■文/本报记者 赵敬 杨会枝 图/本报记者 杨光

编者按

为全面深化“放管服”改革,兑现让群众“最多跑一次”的承诺,为缴存单位和缴存职工提供更为方便、快捷、贴心的服务,我市住房公积金管理中心以信息化建设为手段,优化流程,简化手续,公积金贷款和提取等业务的办理驶入快车道,实现了跨越式的大提速,带来了一系列令人惊喜的变化。



嵩山路行政服务大厅四楼公积金业务窗口全景。

元旦刚刚过去,伴随着2019年的铿锵脚步,我市住房公积金办理工作继续提档加速。记者日前在嵩山东支路行政服务中心四楼大厅看到,十多个公积金贷款和公积金提取等业务办理窗口一字排开,工作人员正在紧张有序地操作,每个工作台都配备了智能键盘,身份证等信息通过智能键盘扫描自动录入信息,大大提高了工作效率。

据了解,市住房公积金管理中心深化“放管服”改革,优化流程,简化手续,购买、建造、翻修、大修、租赁住房提取公积金等业务实现了一站式服务,一次性办结,一键点击资金秒到账,市民纷纷为公积金管理中心规范、高效、便民的服务点赞。

符合住建部“双贯标”目标要求全部功能的我市新一代住房公积金业务信息系统上线后,实现了以“账户管理为中心”向“客户管理为中心”的转变,建立了客户关系管理系统,整合了缴存人、缴存单位、借款人、委托结算银行、房产开发商等25类客户资源,把中心全部业务规划并集成成为一个软件,实现了实时结算、提取入卡、冲还贷、档案电子化等功能,管理、业务、会计、资金、结算、档案无缝连接。建立了统一的业务运行框架,实现了相关业务部门的信息共享和业务协同,办公效率大幅提高。同时,新一代管理系统在有效防控风险方面,通过流程管理中心绑定

业务和合规性规则,实现了“事前能预防、事中能检查、事后能追溯”,能够在线进行稽核和审计。

对于市民来说,新系统上线最大的便利就是办理公积金贷款只需要到行政服务大厅跑一趟就可以一次性办结,不像以前要跑多个部门;提取公积金办理时间只需要几分钟,资金现场转到个人银行卡账户;用公积金还贷可以直接绑定个人账户,实现每月自动冲抵个人应还贷款。

那么,新一代公积金信息业务管理系统上线运行,市民的体验究竟怎样呢?记者在行政服务大厅随机采访了几位前来办理业务的市民。

刘晓燕是我市某企业的一名普通员工,因为想更好地照顾第二个孩子,她选择了辞职,按有关政策规定可以提取公积金。让她感到意外的是,在公积金提取窗口,不到十分钟时间,手续全部办理完毕,现场就收到了资金到达个人银行卡账户的通知信息。

“真的没想到会这么快!几分钟时间办完,钱就打到我的银行卡上了!”刘晓燕开心地说。

“我是第二次过来办理公积金贷款。”市民徐女士告诉记者,“以前办理的时候需要跑到至少三个地方,要好几天时间,现在来一趟就行了,节省了不少时间和精力,必须点赞!”徐女士由衷地笑着伸出了大拇指。

“我是九点半过来的,现在是十点十五分,总共用了不到一个小时时间。”即将办理完公积金贷款手续的李先生告诉记者,“他们的服务很热情,我真的很满意!”

一直在现场忙活的市住房公积金管理中心贷款科科长顾琳告诉记者:“现在新系统刚刚上线,还处在磨合期,通过实际操作发现问题并进行系统优化改进后,办理的速度会更快!”

据市公积金管理中心相关负责人介绍,为尽快完成新一代住房公积金业务信息系统建设,提高业务效率,提升服务水平,加快推进我市公积金管理中心业务系统达到“双贯标”,根据住房城乡建设部办公厅《关于进一步加快住房公积金基础数据标准贯彻落实和结算应用系统接入工作的通知》,成立了由单位主要负责同志任组长的“双贯标”工作领导小组,加强对这项工作的指导,制订了科学推进的方案,有条不紊地推进。近半年来,市住房公积金管理中心的相关部门工作人员为此付出了艰苦的努力。

“为什么现在到账这么快?是因为实现了贷款业务的自主核算,省去了以前通过银行办理转账的环节,这就需要把以前由银行办理的历史数据全部安全无误地移植到现在的新一代业务信息系统,其中校对数据这个环节不允许出现一点失误,因为这牵涉到每个用户的利益,我们必须确保基础数据准确、完整,这是一个巨大的工程。”市公积金管理中心副主任葛启宏告诉记者,“自2018年年初以来,我们信息科等部门的工作人员一直在加班加点,和八大银行对接移植数据,逐一进行数据校对入库,和网络公司人员沟通系统流程等,常常熬夜到凌晨。”

市公积金管理中心主任曹鹏告诉记者:“新系统在预定时间上线后,看到前来办理业务的市民很满意,我们也感到很欣慰,同志们付出的所有努力和辛苦都是值得的!”那么,这一切高效工作的来源是什么呢?

记者在采访中了解到,为加快推动“放管服”(简政放权、放管结合、优化服务)改革,更好地服务住房公积金缴存人,市住房公积金管理中心严格按照市委、市政府和省住建厅的整体决策部署,认真落实国家、省、市“放管服”改革精神,以

便捷、高效、规范、安全为目标,以党建为引领,建立工作机制,狠抓工作落实;优化办事流程,提高工作效率;精简业务要件,减轻群众负担;加强窗口管理,提高服务质量,“放管服”改革取得明显成效,推动全市住房公积金管理服务再上新台阶,树立了务实为民的良好社会形象。

推行“阳光政务”,规范权力运行。一是严格按照市委“阳光漯河”建设要求,认真梳理中心权力事项,组织编写《依申请权力事项办事指南》和《依职权权力清单》,并在线上线下进行公开。办事指南和权力清单中对各项业务的承办科室、办公地址、联系电话、责任人等项目进行详细介绍,同时公布监督举报电话,助推一线业务窗口办事效率、服务质量进一步提高。二是认真落实省政府《河南省住房公积金行业系统审批服务事项“三级十同”清单》和省住建厅关于审批服务事项“三级十同”工作的要求。中心对各类审批服务事项进行全面梳理,编制中心29项业务的办事流程图、标准化工作规程、服务指南和服务事项清单等。经过对各项业务流程的优化、要件的简化,29项服务项目中,可实现“马上办”的23项,“就近办”的29项,“冲还贷”签约、退休提取、提前还款等部分业务已实现“网上办”。

加快信息化建设,助推“放管服”改革。2018年6月份,中心全面完成业务管理系统升级改造,并顺利通过住建部“双贯标”工作验收。这两项工作的完成,进一步贯彻了基础数据标准;提升现代化服务能力,接入结算应用系统,实现“三覆盖一提高”;依托信息管理系统,实现业务流程再造,不仅为缴存人提供更为便捷高效和人性化的服务,还通过接入住建部住房公积金结算平台,实现了业务资金的即时到账,大大缩短了业务资金到账时间。同时,新业务系统启用后,业务各环节开展网上审批,通过授权和痕迹管理,可有效防范廉政及操作风险,保障资金安全。

减证便民,逐步推进“一证办理”。中心29项业务全部进驻市行政服务大厅,通过综合柜员制,实现“一窗”受理。同时,在官方网站开放各项业务表格下载,全方位方便缴存职工办理业务。目前,缴存人办理住房公积金还贷提取和冲还贷等业务仅需持身份证即可办理,实现了“一证办理”。在缴存方面,简化开户和转移手续,拓宽缴存方式,开通电子对账。在提取方面,取消提取申请表单位盖章,并放宽租房提取条件。贷款方面,取消了一次性付款优惠证明、贷款申请夫妻双方单位证明等多种证明材料。

优化流程,逐步推进“最多跑一次”。一是上线全国住房公积金异地转移接续平台,缴存人变动工作地后可直接就近办理住房公积金转移接续,实现“账随人走、钱随账走”,避免缴存人在转入地和转出地往返奔波。二是住房公积金提取业务,资料齐全当场受理,前台复核后资金可实现秒到账。三是不断压缩贷款审批时限。承诺时限由法定的10个工作日压缩至5个工作日。办件量少时,资料齐全,当场完成审批;申请人办完担保手续后,资金同样可实现秒到账。资料不齐全的,一次性告知所需补充材料,不让群众多跑路。

增加服务网点,逐步实现“就近办”。为方便新市民群体就近缴存,快速扩大住房公积金受益范围,中心加强和委托银行的协作,逐步将缴存服务网点延伸至乡镇一级,两年来新增基层缴存网点30个,最大程度方便了居民就近缴存住房公积金。同时,有效提升了群众缴存住房公积金的积极性。

大力推进“互联网+公积金服务”,逐步实现“零跑腿”。一是快速推进“一网通办”。完成中心网上办事大厅与省政务服务网的对接,缴存人通过河南政务服务网即可完成在线查询公积金账户明细、提取记录、贷款进度、贷款信息、还款明细、还款计划等信息。同时,可实现在线办理退休提取和终止劳动关系提取、提前还款、冲还贷签约、还款账户变更等多项业务,业务办理逐步实现了“零跑腿”。



工作人员为群众讲解操作流程。



接受群众咨询。

二是实现多渠道查询住房公积金。中心拓宽查询渠道,通过中心官方网站、12329客服热线、业务网点、自助终端、微信公众号、手机公积金APP、支付宝城市服务和省政务服务网八个渠道,可全面查询缴存人个人账户余额、贷款信息、缴存明细、还款明细、可使用住房公积金贷款按揭楼盘等信息,并可计算贷款额度,方便职工随时了解个人住房公积金账户动态。

谈及下一步的工作,市住房公积金管理中心主任曹鹏满怀信心:中心将严格按照市委、市政府工作部署,本着“让数据多跑路,让群众少跑腿,把烦琐留给自己,把方便让给群众”的宗旨,开拓创新、务实重干、不断推动“放管服”改革向纵深发展。根据工作推进情况,将重点推进中心综合服务平台与省政务服务网深度融合,借助市政府“大数据”政务服务平台,实现住房公积金业务审批信息和有关部门信息数据的互联互通,高质量全面推进业务办理“一次办妥”,最大限度为缴存人提供优质高效的住房公积金服务。

版式/付广亚



繁忙的大厅一角。



现场办理业务。

