

# 以敬民之心，行简政之道，开便利之门

## 济宁市住房公积金管理中心积极推进“放管服”改革 打造特色便民服务品牌



□赵德鑫 桂洋

烦苛管制必然导致停滞与贫困，简约治理则带来繁荣与富裕。

2017年以来，济宁市住房公积金管理中心深入贯彻落实国务院和省、市“放管服”改革措施，以敬民之心，行简政之道，革烦苛之弊，施公平之策，开便利之门，闯深水、涉险滩、抓要害，一系列动真格的改革举措相继推出、精准落地。在推动“放管服”改革深入落实的过程中，中心精心做好简政放权的“减法”、加强监管的“加法”和优化服务的“乘法”，打造济宁“阳光公积金，清廉惠民生”的文化品牌。

### 化繁为简

#### 所需材料一次集成

让材料更简，让流程更优，让百姓办事效率更高，是深化“放管服”改革的首要任务。

由于公积金业务的特殊性，过去市民在办理公积金贷款时，其审批环节涉及工资收入、个人征信、婚姻状况、房产信息等9项数据的提供与核实，为借款人带来诸多不便。以商品房贷款为例，精简前借款人需提供购房证明、身份证明两大类9个小项材料，共需复印材料136页。

“群众有所呼，改革有所应。在推进‘放管服’改革的过程中，为了让群众办事更加便利，中心坚决把该‘放’的彻底放开，该‘减’的彻底减掉，该‘清’的彻底清除。”济宁市住房公积金管理中心主任刘东升介绍道。

为了减少商品房贷款中复杂的审批材料，2017年7月19日，中心以文件形式通知开发商和贷款合作银行，要求对精简材料工作予以配合。通过采取将购房合同由借款人复印，改为让开发商增加提供原件等方式；以及通过公积金数据平台与房产交易、不动产、民政、及正在进行中的人行征信、社保、公安等部门的数据联网，将贷款材料压缩至只需提供复印件24页，一次性精简复印件112页。

为精简材料，对于群众和单位需要提供的证明材料，凡没有法律法规依据的一律取消，能通过个人有效证照证明的一律取消，能通过申请人书面承诺解决的一律取消，能通过部门之间信息共享解决的一律取消。确需保留的，编制保留证明材料清单向社会公布，对未纳入清单的一律不得要求行政相对人提供。2017年10月底，中心完成所需证明材料的梳理摸底；12月底前，向社会公布保留的证明材料清单。

除了公积金所需材料，中心将银行、房产交易、不动产相关业务办理所需材料，进行了反复梳理，最终形成“购买商品(一手房)申请公积金贷款所需资料集成”“购买存量房(二手房)申请公积金贷款所需资料集成”。将整个贷款过程涉及多个部门所需材料名称、份数、相关要求、提供方、提供环节、留存方逐一呈现

给前来办理业务的市民，清清楚楚，明明白白。

截至9月底，济宁市年内已为1.1万户家庭发放住房公积金贷款35.4亿元，累计贷款总额已突破300亿元。

### 优化流程

#### 瞄准“堵点”充分整合

市民张雷准备使用公积金贷款购买一套二手房，让他惊喜的是，与朋友口中需要在公积金中心以及银行等处“多头跑”的情况不同，整个办理环节，都可以在住房公积金中心内办理完毕。“办理流程清晰明了，更让自己节省了不少的时间。”张雷为公积金的办理流程竖起了大拇指。

本着“让公积金、银行、开发商多跑腿，让借款人少跑腿；麻烦自己、方便客户”的原则，中心调整公积金贷款业务办理模式，将现行的公积金、银行合作办理模式调整为公积金中心主导办理模式，将受理、复核等环节全部集中到中心办理，并充分整合公积金、银行、房产交易、不动产等部门资源，设立住房公积金个贷审批中心提供集成服务。

在新模式的主导下，中心瞄准办理流程中的“堵点”进行优化，从而在同一时间、同一地点实现“一条龙”服务。

集成服务带来的效果显而易见，原来办结一笔贷款需要借款人、共同借款人、买受人至少往返开发商、银行、房产交易、不动产等部门4—5趟。在优化之后借款人只需跑公积金部门一个地方，最多两次办结。与此同时，这也从根本上解决了政策执行不一、中介搭车收费、群众多跑腿等问题，有效增强贷款审批的专业性，规避审批过程中的操作风险，并能够针对资金存量来及时地控制贷款发放速度，更好地避免资金流动性风险。

在优化办理流程的同时，业务流程标准化也在稳步推进。按照流程再造的要求，中心统一规范住房公积金归集、提取等业务各个环节。规范住房公积金贷款业务流程，制订实施方案，把隐性工作经验显性化、工作要求具体化。按照统一标准，对归集、提取和贷款的公共服务事项要素进行梳理，明确服务事项的调整依据、权限、程序和时限，绘制运行流程图，将相关信息录入到省行政权力事项动态管理系统，实行动态管理。

清单在手，责任上肩。按照职责权限，中心梳理和编制“零跑腿”和“只跑一次”事项清单，让广大贷款职工切实感受到公积金贷款便利与高效。即使是近期难以实现“最多跑一次”的事项，以及涉及多个部门办理、且对群众和单位而言仍需跑多次的事项，中心也将按照“最多跑一次”的要求，研究提出深化改革、提高效率、优化服务的措施，促进新一批“零跑腿”和“最多跑一次”事项的公布和落实。

### 多措并举

#### 倾力服务当好“店小二”

在“放管服”改革进程中，济宁住房公积金管理中心下好先手棋，打好主动仗，变“被动服务”为“主动服务”，把更多的人力、物力、财力投入到提升服务水平的工作中，以“管理上档次、服务上水平”为目标，打造中心特色服务品牌。

作为窗口服务单位，中心通过加强大厅的窗口服务管理，不断强化服务理念，优化服务方式，争创一流服务品牌。中心出台并严格落实《服务大厅规范服务标准》《窗口服务规范》和《工作纪律七做到、七不准》，把服务职工群众作为工作的重要抓手，推行态度、语言、仪容、行为、纪律、环境6种基本服务规范。

服务的“温度”源自制度的“硬度”。中心全面推行服务承诺制度，把首问负责制、一次性告知制、延时服务制和限时办结制等规章制度切实落实到具体工作中。多渠道公开办事制度、办事程序、服务内容、服务标准、办事结果、监督电话。建立健全投诉处理和反馈机制，及时出台《济宁市住房公积金管理中心投诉管理办法》，明确处理流程，为服务对象反映情况提供方便，投诉举报回复率达到100%。

加快服务场所建设，让前来办理业务的市民享受更好的硬件条件。截至今年3月份，济宁市各县市区均启用了新的服务场所。城区按照“东西南北中”的网点布局，目前，已有三处服务网点，位于西部的经开区服务网点和南部的太白湖新区服务网点建设工作也正按计划推进。

中心在布局实施服务大厅建设的基础上，加快服务大厅的硬件设施建设，推动住房公积金VI标准落地，建设济宁特色标准化公积金服务大厅。进一步完善大厅的服务环境，统一制作安装服务大厅门楣；统一设置咨询台、服务台、资料窗、报刊架；统一配备饮水机、水杯、老花镜、签字笔等；升级职工查询政策业务、办理流程的自助查询机功能，实现住房公积金数据实时联网查询；统一摆放业务流程和办事指南手册，设置政务公开栏、服务明星展示牌和监督台，处处彰显“以人为本，便民为民”的服务和管理理念，让前来办理业务的职工群众感到“家”一般的温暖和方便。

从周六工作制到延时服务、从预约服务到上门服务，一系列的便民服务措施在不断延续的过程中推广优化。中心加快了12329综合服务平台建设，重新制定了12329工作流程，设计了新的转办单，建立了投诉台账。今年12329服务中心更是荣获市级“青年文明号”称号。

### 强化管理

#### 把该管的事管住管好

想要保障“放管服”改革的效果到位，更需要做好监管的“加法”，把该管的事管住管好。在“放管服”改革中，济宁市住房公积金管理中心坚持防控结合，扎好制度的笼子，防控结合做好监管工作。

增强风险防控能力。中心开展打击“两骗”行为专项行动，严厉打击骗贷行为，切实保障资金安全；落实住房公积金诚信黑名单制度，研究制定《贷后停缴单位纳入诚信黑名单内部操作流程》，将纳入诚信黑名单缴存单位在住房公积金网站上进行公示，并依法依规对违规单位及个人进行业务限制和依法惩戒。

严格工作纪律，建设监督管理长效机制。严明的纪律是开展各项工作的保证。中心服务管理科、监察科根据各自职能开展巡查和抽查，每月至少一次巡查各部门在工作纪律、服务态度、办事效率、办事结果等方面执行情况；引入第三方监督机构，主动接受社会监督，加强对各服务大

厅和窗口合规性的监督检查。

建立健全“目标明确、责任到位、措施具体、奖罚分明”的考核管理制度。出台了《济宁市住房公积金管理中心服务大厅服务质量考核实施细则》，制定《窗口服务规范百分考核表》，采取量化和评价、日常与年终相结合的方式，实行动态考核、全过程管理，把监督和考核结果作为业绩评定、奖励惩处、选拔任用的重要依据，激发和调动中心干部职工的积极性，确保各项工作目标的圆满完成。加大服务效能监查力度，严格落实过错责任追究制度，对严重影响服务质量提升、行业文明建设的科室、分支机构和在职工投诉、纠纷中负有责任的个人，严格依照相关规定严肃处理。

### 创新政策

#### 建制扩面惠民生

没有单位，也能像单位人员一样缴存公积金，并享受低利率住房贷款的政策。2017年5月26日，《济宁市个体工商户、自由职业者住房公积金缴存管理暂行办法》的出台首次将个人纳入住房公积金制度覆盖范围。

为了方便缴存，济宁市住房公积金管理中心分支机构各自委托一家归集受托银行代收住房公积金，并对中心业务系统进行了研发，将中心业务系统与银行系统进行对接，实现对个体工商户、自由职业者缴存的住房公积金进行代扣代缴。同时在各分支机构设置了缴存专柜，为个体工商户、自由职业者及具有稳定劳动关系农民工开通缴存住房公积金“绿色通道”，不仅扩大了住房公积金资金池的体量，也为更多需要帮助的人提供了资金支持。

根据《济宁市个体工商户、自由职业者住房公积金缴存管理暂行办法》规定，自6月26日起，年满18周岁，男性未满60周岁、女性未满55周岁，在济宁市社保机构正常缴纳社会保险一年以上的个体工商户及自由职业者，均可缴存公积金。在账户管理上，济宁市住房公积金管理中心各分支机构应分别为本行政区域内缴存住房公积金的个体工商户、自由职业者设立专户，并在专户下开设个人住房公积金账户，实行集中管理。

建立工作台账，主攻归集难点。认真排查了全市企业建立住房公积金制度情况，建立工作台账，采取有效措施，重点抓好规模以上非公企业缴存扩面工作。不断加强对应建未建、应缴未缴单位的催建催缴工作力度，调动银行、县区政府积极性，分解目标任务，层层签订责任书，形成了催建催缴工作合力。目前，中心正联合济宁市政府督查室对各县市区人民政府责任书完成情况督导检查。

截至9月底，济宁市共实现住房公积金缴存额52.1亿元，累计缴存总额突破400亿元。

### 强化信息建设

#### 从“群众跑腿”到“信息跑路”

在曾经的公积金大厅，老百姓往往需要在好几个窗口之间来回奔波，留下一个个疲惫的背影，而如今，随着各类信息和数据共享平台的搭建和完善，越来越多的办事群众经历了从“不要跑多少次”到“最多跑一次”的转变，不仅大大节约了办事办证的时间成本和经济成本，更让老百姓搭上了“互联网+住房公积金”的顺风车，让他们真正享受到了“放管服”改革给自己带来的实惠。

今年，济宁市住房公积金管理中心提出建设“智慧公积金”的想法，将已开通的12329呼叫中心、门户网站、短信、微信、微博、自助查询终端等服务渠道统一整合到综合平台中，充分利用“互联网+住房公积金”技术，加快推进实体服务大厅网上服务大厅的延伸。

中心将网上业务办理纳入业务系统升级和综合平台建设，制定分布推进工作计划，逐步实现住房公积金业务网上咨询、查询、受理、初审和投诉举报等服务。对申请材料复杂、环节较多而短期难以实现网上申请的事项，最大可能地依托政务服务网先提供网上预审服务，让数据多跑路、群众少跑腿。

消除“数据烟囱”和“信息孤岛”，实现信息资源共享共用，以数据共享促进流程优化、业务协同。目前，中心已与民政、市不动产登记中心、市房产交易管理处实现婚姻登记、住房信息的数据联网，与市公安局、市人社局、人行等部门的联网正在稳步推进。今后凡是能通过网络共享复用的材料，将不再要求群众重复提交；凡是能通过网络核验的信息，不再要求群众重复提供。积极对接全市信用信息共享平台，落实失信惩戒制度，做好信用信息的数据共享，加强对失信人员、失信企业的业务限制和联合惩戒。

增进民生福祉是发展的根本目的。改革的成效，体现在办事效率的提高上，体现在为群众服务的质量上。济宁市住房公积金“放管服”改革在不断深化落实中正结出累累硕果，为实现济宁市民住有所居的美好生活梦想提供着坚实而有力的保障。



- ①12329服务热线搭建为民服务新桥梁
- ②文明服务，志愿先行
- ③微笑服务暖人心
- ④开通个体工商户、自由职业者、农民工缴存公积金“绿色通道”
- ⑤一次告知，解疑答惑
- ⑥规范服务，整齐划一
- ⑦制度上墙，教学相长