坚定初心办实事 改革创新开新局

——株洲市住房公积金管理中心深化“放管服”改革纪实

株洲日报·掌上株洲记者/王芳 通讯员/李潇涛

博观而约取,厚积而薄发。

自党史学习教育活动开展以来,株洲市住房公积金管理中心突出保障和改善民生,深化“放管服”改革,奋力谱写公积金事业高质量发展的恢弘篇章,硕果累累。国务院下发的“跨省通办”8项任务已全部提前完成,并成功打造了贷款“面签当天即放款”、贷款结清“一次也不跑”、“24小时业务随心办”等先进经验,广大办事群众抱怨更少了,笑脸增多了,投诉更少了,称赞也变多了。

株洲公积金中心始终坚持“一切为了缴存人”服务理念,在“我为群众办实事”实践活动中,以群众大诉求、小投诉为服务改革方向,将简政放权、放管结合、优化服务作为全面深化改革的“先手棋”和转变职能的“当头炮”,以壮士断腕的决心和勇气持续推进,为株洲高质量发展贡献公积金力量。

▲6月4日,株洲市住房公积金管理中心开展2021年业务政策培训。

1 『面签当天即放款』 打造领跑全国的放贷审批新速度

“按照我们在其他城市的经验,公积金贷款快则一两月,慢的需要半年之久。刚进入株洲,对于株洲公积金不了解,现在办起来才发现,面签完当天就可放款,株洲的公积金速度在其他城市完全是想象不到的。”中海地产公积金专员周玮谈到株洲公积金的改革新政,竖起了大拇指。

“株洲公积金放款的速度快过80%的银行,这对于我们开发企业资金回笼而言无疑是一大利好。放款流程简便、速度快、效率高,贷款利率低于商业银行,这对购房者都是实实在在的优惠。”恒大地产公积金专员李茂有感于株洲公积金中心的办事效率。

简化流程、提升效率、优化服务,这是株洲公积金中心在“放管服”改革迈出的坚实一步。

早在2020年10月,株洲公积金中心大胆在天元管理部服务大厅开展“面签当天即放款”改革试点工作。通过再造业务流程、精简部门审批,将以前公积金贷款需要在公积金中心、不动产登记中心等部门之间3至5天才能走完的审批流程,压缩在1天内走完、做到了当天面签,当天稽核,当天抵押,当天放款,创造性地实现了多部门、多环节的积极联动,从“五趟变一趟”全面提速至“面签当天即放款”。改革试点得到了恒大、美的等全国知名房地产开发企业的一致好评,称赞全国只有在株洲才能看到如此之快的放贷审批速度。

2020年12月,在住建部办公厅下发的《关于住房公积金专项审计发现典型案例的通报》中,“公积金中心资金流动性不足,贷款轮候时间超过3个月”问题是专项审计问题清单25个问题中的其中一项,住建部要求各住房公积金管理中心对标对表进行整改,进一步完善住房公积金管理和服务。

贷款业务办理是所有住房公积金业务中要件最繁琐、流程最复杂的,涉及到不动产、担保公司、受托银行、开发商多个部门多个环节,堵点多、耗时长是住房公积金行业的通病。通过一系列流程更新,株洲公积金让这一老大难问题成为历史。

三尺窗口虽小,民生服务事大。今年5月,株洲公积金中心组织召开了全市深化“放管服”改革优化贷款业务流程座谈会,以进一步优化贷款业务流程,提高贷款业务办事效率,在城区范围内全面推广“面签当天即放款”改革成果。会议邀请市政协民主监督小组、市不动产中心、贷款担保公司及全市13家房地产企业代表参加座谈,广听民意,广纳民智。株洲公积金中心主任徐冬生表示,全面推进“面签当天即放款”是株洲公积金中心在实现“五趟变一趟”“一件事一次办”改革要求基础上,进一步深化“放管服”改革成效的重要举措。

目前,在全国多地住房公积金资金紧张,贷款排队轮候放款超3个月的情况下,株洲公积金中心以科学精准的政策调控为基础,个贷率始终保持在85%左右,资金充足切实保障了广大缴存职工的贷款需求,打造了全国住房公积金贷款放贷审批的“第一速度”。以6月2日株洲城区贷款情况为例,实现面签当天即放款26户,占总贷款户数的89.66%,放贷金额达950.5万元,工作效率是两年前的近二十倍。

▲天元管理部贷款服务大厅现场照片。

2 『24小时业务随心办』 打造智慧互联的信息服务新高度

8月13日,市民何毅涛来株洲公积金中心天元管理部服务大厅办理贷款手续,全程不过30分钟就完成了所有流程,当天下午他就收到了公积金成功放款的信息。

这不过是株洲公积金在信息时代对于业务流程改革的小小缩影。

“互联网+政务服务”是时代潮流和发展趋势,株洲公积金中心始终牢记“让信息多跑路,让群众少跑腿”服务理念,以时不我待和只争朝夕的紧迫感和使命感,一年一个变化,一年一个台阶,成为省内同行业信息化、智能化服务引领者。

细数株洲公积金信息化提升,亮点纷呈。

2017年,为缴存单位顺利开通了归集网厅,全市3731家缴存单位和单位专管员足不出户即可办理住房公积金缴存业务,现已有3271家缴存单位开通了单位归集网厅,归集网厅开通率高达87.67%,大大节约了缴存单位的人力成本。

2018年,成功上线了开发商网厅,截至目前,全市累计已有215家开发项目线上成功为缴存职工提交贷款申请13077笔,发放贷款金额达53.35亿元。

2020年,成功上线个人网厅、主动推出“株洲住房公积金”微信公众号办理个人业务,在全市率先推行“一次也不跑”,16项个人业务可通过手机在线“刷脸”足不出户办理,24小时随时随地随心办,1个工作日内完成审批,资金即时到账。

打造归集网厅、开发贷款网厅、上线个人网厅,株洲公积金中心通过三大服务网厅打造了一个全要素高效率安全化的“互联网+住房公积金”信息服务平台,缴存单位及个人业务线上可办率达85%,办事“离柜率”已经超过70%。去年12月,住建部住房公积金监管司领导在株开展“跨省通办”服务调研时认为,株洲提前完成了住建部“跨省通办”目标任务,全程网办走在了行业前列。

▲6月9日,安徽省省直住房公积金管理分中心来株参加调研座谈会。

▲株洲市住房公积金管理中心办公大楼正门。

3 『贷款结清一次也不跑』 打造全程代办的为民服务新力度

“点开微信‘株洲住房公积金’微信公众号,先在手机上完成账户绑定,然后提交所需资料后,5分钟就完成了提取业务。”轻松完成一系列操作的王女士,为株洲公积金线上功能点赞。

民之所望,施政所向。在所有公积金业务实现“一件事一次办”基础上,今年4月1日,株洲公积金中心推出了贷款结清“一次也不跑”服务新模式,职工贷款结清后解除担保和抵押均由株洲公积金中心全程代办。截止目前,株洲城区已有717户职工通过线上全程代办服务,顺利完成不动产抵押权注销工作。

过去,借款人住房公积金贷款结清后,需要跑贷款担保公司解除担保、不动产登记中心办理贷款房屋抵押权注销手续,多部门之间来回奔波,费时费力,一度成为办事群众心中的“堵点”。今年年初,株洲公积金中心将优化贷款结清流程作为攻坚克难、提速增效的重点之一,在创新工作方法和服务理念上下功夫,从根本上解决这一难点热点问题。4至5月,株洲公积金中心主要领导亲自带队与市不动产登记中心、担保公司等部门多次沟通衔接,最终赢得了相关部门的大力支持,创新性地推出“三办合一”举措,实现借款职工贷款结清和解除抵押“一次也不跑”。

借助市不动产登记中心“一窗办事”信息服务平台,不动产解除抵押权限拓展至公积金中心,可直接通过线上平台主动发起抵押权注销业务,不动产登记中心则在线上优先予以办理。在贷款担保公司进驻住房公积金窗口前提下,强化与贷款担保公司解除担保的高效协作,明确了完成时限,提高了服务实效。三方联办实现了住房公积金贷款结清、贷款担保公司解除担保、不动产登记中心解除抵押业务办理权限高效集中至公积金中心专设服务窗口。

株洲公积金中心通过优化综合信息服务平台功能,重塑业务流程,抽调业务骨干,实现专人专管,打通了从贷款结清业务发起、业务办理、档案管理的3大业务环节。借款人结清住房公积金贷款后,其余权证出库、解除担保、解除抵押等流程全部由中心工作人员全程代办,在全省率先实现贷款结清“一次也不跑”。

服务无止境,创新有担当。株洲公积金中心将始终坚持“一切为了缴存人”服务理念,牢固树立党史学习教育“我为群众办实事”的思想,努力打造让群众满意、让政府放心的优质窗口服务,当好推进新时代公积金改革的“答卷人”。

▲株洲市住房公积金管理中心办公大楼。