

立足民生，绽放公积金便民服务之花

文/吴楚 蔡欧亚 供图/市住房公积金管理中心

核心提示

住房公积金，取之于民、用之于民，是为职工解决住房困难、改善住房条件的民生保障制度，作为与百姓生活息息相关的政府部门，住房公积金的窗口服务形象不仅仅代表着政府形象，更是城市文明刻度。

新中国成立70年来，特别是党的十八大以来，株洲市住房公积金管理中心（下称株洲中心）紧跟国家、省、市经济社会发展改革步伐，始终围绕“一切为了缴存人”的服务宗旨，坚持创新发展，全力深化“最多跑一次”改革，让贷款“五趟变一趟”，提取“资金秒到账”，归集“网上办业务”，办事“基本无纸张”，用实际行动兑现了“宁肯麻烦自己，也要最大限度地方便缴存人”的庄严承诺。在推动地方经济发展和增强群众幸福感、获得感方面发挥积极重要的作用。



市住房公积金管理中心业务办理大厅。刘震/摄

A 改革：刀刃向“最难处”发力

2019年7月23日，市委十二届九次全会召开，会上提到“株洲在全省率先推出自然人和法人全生命周期审批服务事项清单，打造了公积金贷款‘五趟变一趟’等改革亮点”，将住房公积金贷款业务“五趟变一趟”作为全市放管服改革的重要成果进行重点推介。

升级信息系统，再造业务流程 跑贷款从五趟到一趟，从1个多月到半小时

相对与提取业务而言，住房公积金贷款环节复杂、流程繁多、要件繁琐、时限冗长，是“最多跑一次”改革的重点，也是难点。以前，株洲市民办理一笔住房公积金贷款业务，从业务受理、房产网签备案、初审、二审、合同面签、办理预告预抵押放款，一系列流程下来，需要在公积金中心、受托银行、不动产登记中心等部门之间往返奔波4-5次。如果哪一个环节资料不齐全，可能还要多跑1-2次。据统计，从面签到贷款最终发放平均仍需35个工作日左右。

真改革，改真格。2017年9月，株洲公积金中心在全省率先通过

部、省基础数据和结算数据“双贯标”验收；2017年10月，中心建成设施先进的全新服务大厅，业务用房整体搬迁和信息系统升级两大工程的完工，为贷款业务“最多跑一次”办结创造了先决条件。

借助全新上线的住房公积金综合服务平台，对贷款业务流程进行了重新梳理，再造业务系统，从过去的被动接受群众咨询、受理业务，变为主动全程干预、提供服务，将两步并做一步走。

将贷款受理前置到了开发商售楼部，购房者有购房意向时，可向开发商提出通过住房公积金贷款购房申请，由开发商协助准备资料，并通过网上服务大厅提出申请。中心所有审批工作全部在线上完成，

审批通过后，再预约面签，贷款人排队时间也省了。经过近1年大刀阔斧、全力以赴的改革，如今，市民走进公积金服务大厅半小时即可办完贷款所有业务，抵押到位后即可安排放款。从五趟到一趟，从1个多月到半小时，服务质量和水平发生了根本变化。

2019年，株洲全域所有期房住房公积金贷款，均通过网厅申请后，预约进行合同面签，业务当场办结率为100%。二手房贷款业务由窗口直接受理，当场办结初审、二审、面签所有程序和担保、抵押等相关业务，只要借款人资料齐全，一次性办结率为100%。

株洲市个人住房公积金贷款流程及时限图

对符合住房公积金贷款政策、资料齐全且合规有效的贷款，按以下流程及时限办理：

一、管理部窗口受理流程及时限

二、网上受理流程及时限

- 受理**。受理岗录入信息、采集电子文书、收集纸质文书并签署意见。
- 初审**。初审岗对受理岗提交的电子文书、纸质文书及信息数据审核并签署意见。
- 二审**。审批岗对初审岗提交的情况审批并签署意见。
- 合同面签**。与借款人、共同借款人签订借款合同、借据。
- 抵押、预抵押**。不动产登记中心办理抵押、预抵押，并出具《不动产登记证明》。
- 放款**。管理部提交→委贷管理科打印放款通知→财务科划拨资金→贷款资金到账。
- 借据领取**。打印借据→借款人自行领取、开发企业专管员代领、邮政寄送。

时限：
当场办结（最长2小时，不含排队等待时间）。

时限：
由不动产登记中心按规定办结。

时限：
1个工作日办结。

- 申请**。开发企业在中心网厅录入借款人信息，采集相关电子文书、收集纸质文书，并网上提交。
- 受理**。管理部受理岗对开发企业提交的电子文书及信息数据核对并签署受理意见。
- 初审**。管理部初审岗对受理岗提交的电子文书及信息数据审核并签署意见。
- 二审**。管理部审批岗对初审岗提交的情况审批并签署意见。
- 合同面签**。打印借款人、共同借款人《个人信用报告》，收集纸质文书，并签订借款合同、借据。
- 抵押、预抵押**。不动产登记中心办理抵押、预抵押，并出具《不动产登记证明》。
- 放款**。管理部提交→委贷管理科打印放款通知→财务科划拨资金→贷款资金到账。
- 借据领取**。打印借据→借款人自行领取、开发企业专管员代领、邮政寄送。

时限：
4个工作日办结。

时限：
当场办结（最长2小时，不含排队等待时间）。

时限：
由不动产登记中心按规定办结。

时限：
1个工作日办结。

信息多跑路，群众少跑腿 大厅引入多个窗口与系统，一件事一次办

“以前提取公积金，要跑几个地方，准备一堆资料，审批都要4-5天。现在仅仅5分钟就办好了。”在中心窗口办理还商贷提取业务的市民余先生感慨。业务提交后，余先生还没有来得及收好身份证和银行卡，手机上就收到了提取款项到账的短信提示。住房公积金通过强化与银行的结算数据对接，提取业务实现了“一窗受理、当场办结、即时到账”。

为了让市民切实体验到“互联网+住房公积金”的便利服务，中心在管理部大厅创造性的设立了不动产登记、担保服务和开发企业办事窗口，引入了受托银行智能服务系统、房产备案登记查询系统、个人征信查询系统，搭建了与公安、民政、房产、人民银行、受托银行的信息共享渠道，实现了公积金、银行、不动产、担保公司等各部门的集成服务。

贷款人到服务大厅可一站式办结贷款面签、预抵押面签、担保面签等业务，切实做到了“一件事一次办”。

单位缴存业务的办理改进也很明显，通过住房公积金网上服务大厅，住房公积金缴存单位在线即可办理开户、调标、汇缴等归集相关业务。到2019年7月底，全市已有2790家单位开通住房公积金网上业务，网厅开通率达76.38%，实现了办理归集业务“一次也不跑”。

不仅如此，中心通过引入电子档案系统，大幅减少收取纸质材料，缴存人办理业务更加便捷。如今，“五趟变一趟，资金秒到账，网上办业务，基本无纸张”已经成为了株洲公积金的响亮名片，住房公积金的办事效率和服务水平得到全市群众的高度

认可。

今年以来，株洲中心将“最多跑一次”改革向县域延伸，要求全市所有住房公积金管理部全面实现所有住房公积金业务“一件事一次办”的改革目标。

今年7月31日，株洲最为偏远的炎陵县也实现了不动产抵押登记临柜。8月2日，炎陵县职工罗某到县管理部办理公积金贷款，从贷款受理到不动产抵押登记出证，只用了2个小时的时间，当天即完成放款，资金即时到账，服务效率全国领先。

9月2日，醴陵管理部已正式进驻醴陵市民中心，与早已进驻县政务服务中心的攸县管理部一样，实现了与其他政务服务部门集成服务，职工可只进一扇门，办结所有事。至此，中心“一件事一次办”改革目标已全部提前实现。

B 服务：做深、做细、做实

“一切为了缴存人”从来不是一句空话。

今年以来，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，市住房公积金管理中心认真贯彻落实“守初心、担使命，找差距、抓落实”的总要求，牢固树立以人民为中心的发展思想，深入挖掘住房公积金为民服务、业务管理等方面存在的突出问题，着力解决群众反映集中的难点、痛点问题，力求让基层群众感受到主题教育带来的成效，不断增强群众的获得感和满意度。

以民生为导向，提升百姓幸福感、获得感

今年3月，荷塘管理部到行动不便的老人家中上门服务；

4月，天元管理部到430医院为住院老人办理提取业务；炎陵管理部员工利用下班时间，为瘫痪老人上门服务退休提取；荷塘管理部到市林科所等单位进行网厅业务上门指导；6月，天元管理部到火电生活区为重病老人办理退休提取业务……

仅2019年上半年，株洲中心8个管理部累计走出办事大厅，上门为企业、职工提供服务20余次。

住房是民生之本，是社会和谐稳定的重要保障。

谢晴来自芦淞区一户困难家庭，因为突患重病，购房后偿还公积金贷款利息便成为了这个家庭的沉重负担。我市在全国率先出台了《株洲市低收入家庭住房公积金贷款贴息实施办法》，她家正好符合政策，至2019年，她已经连续5年共计拿到了5万余元的贴息返还。

低收入家庭住房公积金贷款贴息是株洲市总工会的特色帮扶项目之一，

属株洲公积金的首创。2011年，中心联合市总工会、财政、民政部门出台株洲市城市低收入家庭住房公积金贷款贴息政策，对低收入及大病大灾家庭进行贷款贴息，取得了良好的社会效益。

株洲中心始终围绕老百姓的实际需求开展工作。今年8月1日起，株洲出台多款使用新政，城区因既有住宅加装电梯的职工，可提取住房公积金；“商转公”业务将为贷款职工节约大笔利息支出；“组合贷”开始推行，符合条件的职工在公积金贷款可贷额度不足以支付购买住房所需时，可同向指定银行申请商业住房贷款。不仅如此，公积金对前来办事的职工一律实行零收费，先后减免职工担保服务费，平均每户2800元；取消了二手房贷款评估费平均每户1200元；代缴职工贷款80元/件的抵押权登记费；职工档案查询、资料复印不仅全部免费，而且还安排了专人服务。这一系列的惠民举措，最大限度地帮助广大缴存职工实现了安居梦想。

目前，株洲中心正朝着更高的改革目标不断前进，力争不断建立健全住房公积金综合服务平台，狠抓网上办业务，切实提高“离柜率”，让人民共享改革成果，让公积金真正做到“取之于民，用之于民”。



天元管理部集中办理业务



学雷锋日 志愿服务

直面历史遗留问题，敢担当，讲奉献

公积金制度设立20多年来，由于株洲企业转型升级和职工工作关系变动，导致出现大量早已停缴的公积金“呆滞”账户。

“历史的欠账总得有人还，再重的担子我们也要挑起来，宁可把麻烦留给自己，也要把方便带给群众！”市住房公积金相关负责人表示。

为解决这一历史遗留问题，维护缴存职工合法权益，株洲中心联动全市8个管理部、9大服务窗口，统一认识后，全面开展个人住房公积金“呆滞”账户清理工作。

经自查，全市30多万缴存职工中，“呆滞”账户就达5.7万个，其中绝大多数缺失联系方式，甚至有1.6万人没有身份信息。这些职工集中在破产改制企业，人员较为分散，账户封存时间较长。

首先要找到呆滞账户户主，株洲中心除了通过各个媒体渠道进行宣传外，各个管理部深入破产企业、老旧小区张贴公告，逐一联系职工，尽可能通知到位。

收到中心清理“呆滞”账户的消息后，职工纷纷赶到中心办理业务。仅9月，中心就办理住房公积金失业提取6446笔，提取金额3111.69万元，其中有5093人属于长期封存的“呆滞”账户，提取金额少则几百元，多的上万元。

资金到账后，大家都感到这是一件

意外之喜，因为他们当中大多数早已忘记自己曾经缴存过住房公积金。对于办理过程中发现的姓名变化、身份证信息不准确等具体问题，株洲中心及时召开了专题会议研究对策，确保资金安全，确保便民利民。

株洲住房公积金“呆滞”账户清理工作将持续到12月底。剩下3个月里，中心将继续将此作为全年的一项重点工作，和主题教育的重要举措。

除了“呆滞”账户清理之外，管理部其他日常工作也不能落下。整个9月，各个服务大厅都是人满为患。为满足职工办事需求，中心前台工作人员每天加班加点，有时连喝水、上厕所都顾不上。最繁忙的时候，一天的人均业务量超过了100笔。中心还收集了一批行动不便、无法前来办理业务的职工信息，准备集中提供上门服务。

中心以主题教育开展为契机，以自我革命、敢于担当的勇气着力解决“老大难”和历史遗留问题，充分体现了宗旨意识和担当精神，彰显了“忠诚执着朴实”的品格，受到了职工群众的一致好评。

公积金提取业务流程图

