

擦亮“聊诚办”品牌 圆梦安居千万家

——市住房公积金管理中心高质量发展纪实

■ 夏旭光

家,是温馨的港湾;房,是栖息的暖巢。住房问题是关乎国计民生的大事,是人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题之一。

市住房公积金管理中心始终以服务群众为己任,以住有所居为目标,紧紧围绕“六个聊城”的目标定位,打造“聊诚办”品牌,善作善成公积金的“聊诚办”党建文明品牌,坚持党建引领、文明先行、服务至诚的理念,扎实推进住房公积金事业高质量发展,开展了一项项惠民生、促改革的工作,为促进聊城经济社会发展,推动房地产平稳健康发展,改善职工群众居住条件发挥了重要作用,取得了实实在在的效果。

党建引领 提质增效

市住房公积金管理中心高唐管理部开展“聊诚办”业务小课堂,以“全员上阵+轮流授课”的方式,围绕管理部重点工作和业务知识开讲;开发区管理部、冠县管理部开展“公积金大讲堂”活动,搭建起一个学习交流、提升自我的平台;东昌府区管理部开展“解放思想我有话讲”,阳谷管理部、茌平管理部开展“我来讲流程”活动,莘县管理部开展业务技能综合讲评活动……系列活动的开展,有效激发了干部职工学习热情,进一步营造了良好的学习氛围,增强了队伍的凝聚力,转变了工作作风,提升了工作效能。

求木之长,必固其根;欲流之远,必浚其源。党建是最好的“指挥棒”和“加油站”,事业是实现价值的绝佳平台。市住房公积金管理中心明确责任体系、落实“一岗双责”,推动党建工作和业务工作有机结合、同步推进,做到年有计划、月有安排、周有学习,并带领党员在推进业务提升、文明城市志愿服务、“最多跑一次”改革中发挥示范引领作用。

市住房公积金管理中心大力倡树“严真细实快”工作作风,在全市系统内以“完善制度、规范业务、转变作风、提升能力、建强队伍、擦亮品牌”为目标,开展了作风能力提升专项行动,通过实施“九大工程”(党的建设提升工程、制度体系构建工程、清风正气提升工程、岗位练兵比武工程、服务标准提升工程、创新发展提升工程、内控机制提升工程、信息系统提升工程、文明创建提升工程),努力锤炼“五种作风”(严肃严格、认真求真、细致细究、务实扎实、高效快捷),着力提升党员干部职工的政治能力、履职能力、廉洁能力、业务能力、服务能力、创新能力、风控能力、信息技术能力和个人文明素质,全系统呈现出向上、发展、进取的良好氛围。

市公积金管理中心开展以“学思践悟”为重点的理论武装工程,党组严格落实“第一议题”制度、中心组理论学习制度,创新开展“书记荐书大家读”活动,示范带动全体干部职工加强学习,学而思、思而践、践而悟,将纪律和规矩内化于心、外化于行;坚持学思并用,知行合一,积极组织岗位练兵比武,在学、练、比中不断提升整体政治业务水平和服务群众能力,切实增强干部职工的业务素质和履职能力。

巡察是党内监督的重要手段,是全面从严治党政治体检,稽核是防范化解风险的有效手段,“治已病,防未病”。为了进一步探索内控机制改革,控制防范廉政风险、资金风险,管好、用好百姓的安居钱,中心党组在全省率先启动住房公积金内部巡察工作,将原有的业务稽核调整为内部巡察,强化党内监督,进行全面的自我政治体检和业务体检,查找管理漏洞,对不规范、不廉洁行为早发现和早纠正,完善管理制度,建立长效机制,标本兼治,取得了显著成效。

开展“清风正气”助扬帆行动。加强住房公积金廉洁文化建设,自编警示教育教材《住房公积金警示录》,以案为鉴抓好警示教育;坚持以上率下,以身作则,党组成员带头讲法用法,上廉政教育党课;坚持思想引导、以情

感人,以贴近生活的方式讲好廉政文化的“公积金故事”,以党员干部喜闻乐见的方式持续提升廉政文化的传播力、影响力,大力培育和弘扬廉政文化的价值理念,营造廉洁从政的良好舆论环境。

文明先行 以文化人

进入市住房公积金管理中心大楼,心形的“微笑墙”展现全体公积金人诚心诚意、笑脸迎人的形象;服务大厅引导员手中的微笑牌,无声地提醒着工作人员保持笑容,举止礼貌;文明服务九部曲(举手迎、笑相问、双手接、高效办、礼貌指、双手送、好差评、诚提醒、目相送)的践行,让办理人员和缴存职工在微笑中实现沟通了解、互动感知,使文明服务内化于心、外化于行……

文明建设是“聊诚办”党建文化品牌的重要组成部分。

为进一步加强精神文明建设,优化营商环境,充分发挥公积金业务窗口在文明服务中的示范带动作用,市住房公积金管理中心在党组的带领下,把党建工作和文明实践深度融合,文明创建与争创先进支部、模范机关“三合一”,一体推进人本文化、服务文化、合规文化、廉洁文化,坚持内强素质、外塑形象并举,精心组织各类文明创建活动,引导全体职工积极参与道德实践,培养新时期高素质职工团队,实现以文化人、以文培元,展现单位良好形象。

市中心坚持强化服务理念、优化服务环境,把“微笑服务”落到实处,努力打造让群众“安心、舒心、顺心”的服务窗口,让办事群众真切地感受到公积金服务的“速度”与“温度”。

为倡树新时代美德健康生活方式,擦亮“美在聊城、德润水城”品牌,弘扬优秀传统文化,市中心积极开展社会主义核心价值观专题宣传活动,开展了“礼仪礼节、家风家教”主题宣讲、“美德健康大讲堂”“美德健康21天打卡”等活动。广泛开展社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育,推动践行以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务、奉献社会为主要内容的职业道德,开展道德经典诵读,弘扬中华优秀传统文化,进一步强化了社会主义核心价值观对干部职工的教育引导、实践养成和情感认同。

组织开展了助力疫情防控、文明交通我先行、劳动创造幸福、强国复兴有我、无偿献血、植树护绿等主题志愿服务活动,努力营造“创城有我 全民参与”的浓厚氛围,用实际行动为文明城市创建增添新色彩。

市中心以职工“健康生活、快乐工作”为目标,开展丰富多彩的文体活动,形成文化凝聚力、向心力。组织干部职工赴孔繁森同志纪念馆、范筑先烈士纪念馆、刘邓大军强渡黄河战役纪念馆、鲁西第一个党支部等地开展系列爱国主义教育;注重干部职工体育锻炼,丰富文化体育活动,激发干部职工干事创业的热情;以经典朗诵、道德讲堂等多种形式,开展“书香公积金”建设,积极参与篮球比赛、合唱比赛等文体活动。

“我们的节日”是我们共同的文化纪

念,传承着中华文明血脉,流淌着一代代中华儿女的情感。市中心广泛开展了“我们的节日”系列文明主题实践活动;欢度春节、清明缅怀、端午追忆等,开展文化娱乐、节日民俗、经典诵读、读书会、送温暖献爱心等活动,弘扬中华传统美德,彰显节日内涵,聚民心、兴文化、展形象,形成了崇德向善、和谐文明的新风尚。

改革创新 服务至诚

东阿管理部与东阿县不动产登记中心正式签订《不动产登记合作协议》,向着“公积金+不动产+税务”的真正“一站式”服务迈进了一大步,今后将大大缩短房产交易、预告登记、预抵押押转正式抵押等业务的办理时限;高唐管理部联合高唐县行政审批服务局,通过调用县行政审批局电子营业执照企业码共享数据,企业开设住房公积金账户时,只需提供企业码,无需再提供营业执照等纸质证明材料,实现了“无证”开户。

“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标”。市住房公积金管理中心承担着全市41.16万名职工186.15亿元缴存额的管理重任,服务窗口上百个,与群众关系密切。市住房公积金管理中心党组书记、主任李沛森说,为进一步提高服务水平,擦亮“聊诚办”服务品牌,该中心将思想政治建设内化于心、践之于行,多措并举、多点发力,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,保障缴存职工的切身利益,写好群众满意“大文章”。

深化服务举措,全面提升窗口服务水平。自2021年以来,市住房公积金管理中心聚焦标准化建设,持续优化营商环境,截至2022年8月底已完成市直、开发区、莘县、冠县、东阿、临清的公积金大厅改造。各管理部设置统一标识,建设24小时自助服务区、公积金之家,配备爱心专座,启用便民爱心小纸条,设置无障碍通道,满足特殊人群需求,让办事群众切实感受“公积金温度”。各大厅全体人员均为帮办代办服务人员,严格遵守首问负责制和一次性告知制度,对无法通过线上或柜面办理业务的特殊人群提供上门服务,让群众办事全程无忧;建立回访机制,对每天业务办理情况进行及时回访,每周对回访情况进行汇总,业务事后办理回访率达95%。

借力数字平台,提高服务效率。市中心接入公积金数字黄河链,加速公积金数据跨区域共享,实现城市间公积金数据信息互认、助力业务“全域通办”;创新开展了“掌上公租提取公积金”业务,同时实现所有提取类业务的线上办理;市中心通过采用全程网办、代收代办、两地联办等方式,丰富线上、线下办理渠道,实现了24项住房公积金业务的“全省通办”,8项业务的“跨省通办”,解决了职工

群众异地办事“多地跑”“折返跑”难题;在去年完成个人全生命周期“退休、身后、租房、购房提取和高层次人才贷款”5项业务“集成办”的基础上,市中心推进企业全生命周期住房公积金“开户登记、信息变更、注销”3项业务“集成办”,深化企业全生命周期“一件事一次办”改革。

在用好12329热线直通车的同时,该中心高度重视12345市民热线承办工作。今年以来,市中心热线承办综合排名始终在同列单位的第一方阵,工单办结率100%,共接收群众感谢工单20件。

住房公积金服务事项“下沉”,将服务触角向乡镇(街道)、社区延伸,实现了住房公积金高频服务事项的全覆盖。市中心及各分支机构联合业务承办银行、住房开发企业、“双报到”社区等部门,定期开展住房公积金政策进机关、进企业、进楼盘、进社区系列活动,向群众提供一对一、面对面的精准宣传和咨询服务,使住房公积金政策和贴心服务真正走向基层,走进群众,以实际行动践行“聊诚办”文明服务品牌理念。

服务事项“颗粒化”。按照“庖丁解牛,拆无可拆”的要求,该中心将现有的47个住房公积金业务事项拆分为600个“颗粒化”节点。一级颗粒目录包括提取、缴存、贷款、还贷四大业务类型,二级目录包含了退休、租房、购房等细化类型,三级目录则考虑了婚姻状况、贷款次数等个人情况,客户在手机屏幕上根据个人信息进行点选,前后不超过几秒钟的时间。公众号的“颗粒化”板块通过细化每一事项的办理标准,将群众和企业所需办理的住房公积金具体事项最小化,方便群众迅速精准定位。

坚持改革创新,擦亮“聊诚办”文明服务品牌。精准做好阶段性支持政策调整,加大住房公积金助企纾困力度,充分发挥公积金保障作用。创新“楼盘预准入”制度,开展“政策法规宣传月”等特色服务,最大限度为缴存单位和广大缴存职工纾困解难,真正做到“零距离”提供贴心服务,推动公积金服务全方位提质增效。

改革永不停顿,发展永无止境。面对新征程,市住房公积金管理中心将继续稳步提升服务质量,更好地惠民生、促发展,谱写更加绚丽的住房公积金事业发展新篇章!



市住房公积金管理中心党组班子到高唐县管理部调研



市住房公积金管理中心党组班子到冠县管理部调研



市住房公积金管理中心服务大厅标准化微笑指引牌



市住房公积金管理中心市直管理部被团市委授予“青年文明号”荣誉称号



市住房公积金管理中心开发区管理部标准化服务晨会现场



本版图片由受访单位提供