

广元市住房公积金管理中心

广住通〔2021〕16号

广元市住房公积金管理中心 关于印发《2021年深化“放管服”改革优化 营商环境工作实施方案》的通知

各科室、管理部：

为进一步推动简政放权、放管结合、优化服务取得新突破，不断激发市场主体和发展内生动力，加快打造与高质量发展相适应的一流营商环境，按照市政府关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，结合我中心实际，特制定本实施方案。

一、持续深化政务服务事项提升群众满意度

（一）助力企业发展。细化工作措施，压实工作责任，严格执行《住房公积金管理条例》，缩减和完善准入负面清单，对国企、民企、外企在内的各类市场主体在公积金建制、生产经营、退出过程中涉及的公积金办事环境、法治环境、人文环境方面一

视同仁，着力打造公平透明、稳定有效的公积金政策环境；定期实地走访企业，面对面解决实际困难，帮助企业找方法、定措施、增信心，对于企业反映的诉求，及时做好沟通协调，助推市场主体高质量发展。完成企业缴存登记开户“一窗通”工作，实现“一门进出、一窗受理、一套材料、一次采集、一网通办、一日办结”。

（二）提升民生服务水平。结合党史学习教育，在全系统开展公积金“业务技能大比武”，加强公积金政策和业务操作流程培训，全面提升干部职工业务技能；坚持“五心”服务理念，严格落实《公积金窗口服务规范》、首问责任制等规章制度，提升服务质效。推进公积金减证明、减环节、减时限，提升办事便利度；切实清理公积金贷款不动产抵押登记办理等群众关心的难点、热点“最后一公里”问题，建立申请材料、流程减免负面清单，明确申请材料减免方式、实施途径，修订办事指南，并向社会发布，落实责任、实行銷号管理，为缴存、贷款职工提供更加优质便利的服务。设立“川渝通办”、“跨省通办”专窗、开通军人、老人、残疾人、孕妇办事优先绿色通道，开展延时、预约、上门服务，加大对即有住房加装电梯提取公积金支持力度，助力老旧小区改造。

（三）建立特殊人群授权代办体系。充分利用人脸识别、身份核验等技术，面向老年人、残疾人等特殊群体，推行线上线下结合的亲属代办、他人代办等授权代办模式，建立“正常退休提

取住房公积金”授权代办体系，推进全程网上办理。

二、深入开展“一网通办”前提下“最多跑一次”改革

（一）推进政务服务事项标准化。严格按照“一网通办”能力提升百日攻坚行动要求，完成一体化平台目录清单和实施清单事项认领、编辑、上报、审核等工作，统一设定依据、办件时限、申请材料、示例样表、服务对象等 25 项要素，确保事项认领率、办事指南准确率、线上线下发布同源率 100%。

（二）大力推进“一件事一次办”。集中梳理并公布“一件事一次办”事项办理流程、资料清单，优化再造流程，加大材料减免力度，简化事项名称，跨区域、跨部门并联办好“一件事”，完成相关事项以及所涉及业务办理系统与省一体化平台深度融合。

（三）加快实现自建业务系统与省一体化政务服务平台全部对接。实现“单点登录”和“数据回传”，确保线上线下深度融合，统一业务办理标准、办理平台，实现“线上线下通办”制度全覆盖，将政务大厅入驻事项全部纳入一体化服务平台运行，引导申请人通过四川省政务服务网上传办件材料，实现全流程“不见面”办理。

（四）全面推行电子证照认证全覆盖。履行电子证照告知承诺制，加强电子证照和电子印章的汇聚、管理和应用，已在省一体化政务服务平台汇聚的电子证照，不再要求申请人提供实体证照，实现办件结果和电子证照共享复用。

(五) 扎实推进川渝地区公积金一体化发展。梳理公布“川渝通办”事项清单，配备专职人员，履行办理程序，完善办件设备，实现高频事项“川渝通办”线上“全程网办”，线下“异地代收代办”；密切加强川渝两地合作，主动融入成渝地区双城经济圈建设，严格落实川渝两地公积金“二三四五六”工作要求，积极推进两地公积金一体化互认互贷，联合开展川渝签约城市联动治理违规提取使用住房公积金，扎实推进川渝两地住房公积金一体化发展，构建川渝地区良好的营商环境。

(六) 加快推进“跨省通办”服务建设。按照“一窗受理”要求，规范“前台综合受理，后台分类办理，统一窗口出件”服务模式，将涉及本地区的“跨省通办”事项纳入专窗一窗受理分类办理。采取以“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等方式，规范业务规则和操作规程，确保可异地受理事项。实现“跨省通办”事项线上“全网通办”、线下“异地受理、两地可办”。创新“跨省通办”服务方式，大力推行全程帮办、代办、领办、导办等服务。

三、持续规范业务审批，加强事中事后监管

(一) 明确公共服务政务服务事项清单。梳理提取、缴存、贷款等业务事项审批环节，整合和取消重复审批，严防变相审批和乱设审批，明确时限，提升审批质量，进一步优化工作流程。

(二) 构建新型监管模式。主动对接房管、不动产、人民银行、公安、社保等部门，持续推进“互联网+监管”平台，逐步

实现各行业数据汇聚共享，切实提前防范化解风险。

四、做好疫情防控常态化政务服务工作

（一）严格按照疫情分区分级分类防控要求，落实“四川天府健康通”一人一码通行，倡导办事群众“测体温”、“一米线”、“戴口罩”等疫情防控措施。

（二）推行非接触式业务办理，减少办事群众人员聚集；采取线上预审、邮寄送达等方式，缩短现场办理时间；推行“互联网+公积金”，充分利用智能终端设备通过手机公积金APP，微信、支付宝小程序，四川政务服务网等方式实现业务“不见面”办理。

五、优化完善政务服务咨询投诉机制

（一）认真落实政务服务“好差评”工作要求，实现“好差评”功能对住房公积金线上线下业务办理事项全覆盖，不断提升主动评价率和满意率。

（二）及时更新办事指南，公布办事流程、收费标准、监督方式，主动接收群众的监督，让住房公积金业务受理公开透明。

（三）对12345热线、网络问政“有问必答”等群众诉求，专人负责，立行立办，杜绝工作推诿，效率低下等损害办事群众利益的行为。

广元市住房公积金管理中心

2021年7月30日



广元市住房公积金管理中心办公室

2021年7月30日印发