

广元市住房公积金管理中心文件

广住发〔2022〕24号

广元市住房公积金管理中心 关于印发《优化营商环境加强窗口行为 规范提升服务质效实施方案》的通知

办公室、机关党委，各科、管理部：

经研究，现将《优化营商环境加强窗口行为规范提升服务质效实施方案》印发予你们，请认真贯彻执行。

广元市住房公积金管理中心
2022年8月31日



广元市住房公积金管理中心 优化营商环境加强窗口行为规范 提升服务质效的实施方案

为进一步打造市场化、法治化、国际化营商环境，加快推进政务服务标准化规范化便利化建设，牢树窗口良好服务形象，提供高效优质窗口服务，结合实际，制定以下实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，对标先进地区高标准服务体系，以增强服务意识为主题，数字赋能系统集成为重点，主动推进住房公积金营商环境改革创新举措，积极营造快捷、高效、规范、透明的营商环境和政务服务体系，切实提升企业和群众的获得感和满意度，全面建成社会主义现代化优质服务窗口。

二、主要目标

通过改革创新和优化提升，推进全市住房公积金窗口营商环境建设相关任务落实落地，保持本系统内竞争力，实现服务效能持续提升，企业和群众办事无忧，市场主体活跃度和发展质量显著提高，营商环境服务体系机制更加成熟，打造“效率高、零费用、智能办、服务优”的营商环境最优区。

三、重点任务

（一）持续加大正风肃纪力度。以群众满意度为重要抓手，进一步加强窗口作风建设的载体和手段，持续开展整顿作风优化营商环境和集中整治窗口服务突出问题专项工作，杜绝企业反响强烈、群众反映集中、社会普遍关注的作风顽疾，坚决查处侵害群众利益、损害党和政府形象、破坏营商环境的行为，保持风清气正的窗口服务环境。

（二）持续规范业务受理标准。扎实推进各窗口“首席事务代表”“互帮互助”工作机制，进一步破难题、导业务、提质量，严格全市公积金系统在申请材料、办理时限、监督方式、通办范围等方面标准统一。实行“三个一”运行模式，完善“一次性告知”，构建无差别“一窗受理”，实现“最多跑一次”改革。主动对接跟踪业务进度，提供全流程指导服务，构建“亲清型”服务关系，全力打造营商环境最优服务窗口。

（三）持续简化办事服务流程。充分考虑办事群众实际体验，梳理窗口常见的业务堵点场景，与先进地区营商服务接轨，以结果为导向优化服务流程，探索“去申请化”新型服务模式，降低企业开办门槛、简化办事程序、提高审批效率，进一步压缩承诺事项办结时限，提高即办事项比例。瞄准“人生地不熟”场景，持续优化帮办代办服务，提供“跨域通办”政策咨询服务，推进事项就近办理；瞄准“请假办事”场景，全面实行预约服务、上门服务模式，将政务服务向全天候延伸，确保节假日能办事、办成事；瞄准“遗漏缺失”场景，推出“容缺受理”服务，设置“容

缺受理”事项，在确认其信用条件符合要求后，允许申请人先行受理、事后补齐，进一步打造人性化服务窗口。

（四）持续打造便捷办事途径。充分运用公积金智能服务体系，加强线上服务能力，发挥公积金“跨省通办”在政务服务中的区位优势，布局多平台自主服务终端，促进区域协同和上下联动，努力实现“网上办事”对办事群众便利化的全面覆盖。

（五）持续营造公平公正秩序。以公平公正高效为着力点，充分发挥公积金系统内跨部门协同监督手段，建立完善公平公正服务审查举报处理和回应机制，强化对窗口服务刚性监管约束，着力清理各类企业或办事群众在申请资格、等待时限、权益保护等方面存在的差异化待遇，加强线上业务办理的合法性监督，切实保障各类办事群体依法平等使用各类服务要素和公共服务资源，依法平等享受政府支持政策。

四、工作措施

（一）加强组织领导。各公积金政务服务窗口要切实加强营商环境建设，抓好组织协调和督导检查等工作，思想统一、组织有力、落实到位。

（二）强化沟通配合。各部门之间切实加强沟通协调，信息共享，同步统一业务标准。

（三）加强宣传推广。利用宣传平台，加强典型经验总结提炼，固化有效可行的做法，推广营商环境建设进展及近期事项。

(四)加强机制建设。自上而下建立层层负责、层层把关的督导工作机制，建立健全科学的评估、考核和问责机制，确保各项工作任务到岗、责任到人。