

“小窗口”服务“大民生”

——荆州住房公积金中心2022年工作综述

□ 马晓 王晓东

“安居”，“乐业”之本。

住有所居、安居乐业，这是老百姓对美好生活最本真的诉求和最深切的渴望。

住房公积金一头连着经济发展，一头连着百姓生活，直接关乎群众的基本保障。

回望去年，荆州住房公积金中心不断优化服务环境，充分发挥公积金在支持地方经济社会发展、促进房地产市场平稳健康发展中的作用，立足“小窗口”，服务“大民生”，自觉从思想上“破冰突围”，以“跳起来摘桃子”的精神，圆满完成了全年各项工作。

新增住房公积金归集额47.39亿元，完成省住建厅下达年计划的107.71%。

新增实缴人数2.11万人，完成省厅下达计划的211.4%；

发放公积金个人贷款19.19亿元，完成省厅下达计划的100.99%；

实现公积金增值收益2.48亿元，完成省厅下达计划（1.4亿）的177.4%。

……

小窗口，承载着无数百姓住有所居的大梦想。

在发展中改革，在改革中探索，在探索中进步，让住房公积金事业行稳致远，以一双有力的改革之手，托起民生发展的重要保障。

保持一颗“雄心” 全力助推经济社会发展

去年年初，一场“思想破冰引领发展突围”的大讨论活动，引起了荆州住房公积金中心的高度关注。

“我们在开展自查过程中，发现自身存在缺乏‘跳起来摘桃子’的精神和争先进步意识等问题，工作缺乏进取心，给自己的压力不够，工作就不能更进一步。”荆州住房公积金中心主任马少华说。

近年来，该中心自加压力，积极围绕贯彻落实上级工作要求，对标对表找差距，按照力争保持全省公积金行业内综合排名位居第一方阵的标准，以“跳起来摘桃子”的精神主动调高相关业务指标数。

识大体，顾大局，这是住房公积金人的担当与责任。

2022年，该中心积极融入全市经济社会发展大局，服务优化营商环境建设，及时出台实施了针对困难企业阶段性住房公积金支持政策。

许多受到新冠肺炎疫情影响、经营困难的企业，自身经营已十分困难，更不要说为自身员工缴纳住房公积金。企业的头上写着个大写的“难”字，怎么办？

针对这一情况，荆州住房公积金中心出台相关政策，对符合相关条件的企业，可申请缓缴住房公积金，缓缴期间，职工正常提取和申请住房公积金贷款不受影响；缓缴企业的职工不能正常偿还住房公积金贷款的，缓缴期间不作逾期处理。

去年，我市共为20余家企业办理了申请缓缴手续，既避免了企业进一步增加负担，也较好地解决了企业与员工还贷“燃眉之急”。

此外，为回应群众诉求，荆州住房公积金中心出台并试行“商转公”政策，累计发放贷款金额1.28亿元，先后为337户借款家庭减轻了还贷压力和经济负担。支持老旧小区改造，实施加装电梯提取公积金。放宽无房租租房提取条件。实现了国务院文件要求的8项公积金业务的“跨省通办”，并完成“高效办成一件事”中职工退休提取公积金、企业开办公积金登记开户一事联办工作。

目前，我市跨省通办服务事项达11项，90%的公积金对公业务可线上办理。与相关银行实行数据互联，新增了提取公积金还房贷的线上办理业务。公积金窗口服务统一进驻市民之家，一站式服务、最多跑一次、一次办好得到有力落实。

胸怀大局，成就自我。只有将自身与经济社会发展大局紧密联系，才能更好地将工作落实到群众的“急难愁盼”当中去。

秉持一缕“恒心” 服务房地产市场健康发展

住房公积金是一项政策性较强的住房保障制度，房地产市场一旦有任何“风吹草动”，住房公积金政策会相应作出反应。可以说，住房公积金政策既是房地产市场的“晴雨表”，也是“调节器”。推进住房公积金工作，在增进群众住房消费能力的同时，也在积极推动房地产市场健康平稳发展。

去年以来，受国内房地产市场大环境影响，荆州楼市也受到一定波及。

市民买房热情普遍降低，住房公积金又该如何作为？

面对这种情况，荆州住房公积金中心克服困难，积极调研，凸显担当，出台实施了一系列支持住房消费、促进房地产市场健康平稳发展的政策举措。

“黄金十条”等一系列便民政策千呼万唤始出来，让更多职工享受到住房公积金所带来的便利，无异于为我市房地产市场健康发展注入一针“强心剂”。

——解难处。取消“个人购房公积金贷款只能二选一”的规定，将购二套房贷款首付比例从40%下降到30%，支持“一人购房全家帮”；

——降门槛。调整完善进城务工人员公积金缴存和使用政策，鼓励并支持在城镇安家利用公积金置业，积极推动小微企业及其他民营企业为职工缴存

公积金；

——保畅通。全面开展长江中游城市群、“宜荆荆”都市圈公积金合作，实行公积金缴存互认互贷；

——提额度。荆州市职工夫妻中仅一方正常缴存公积金的家庭，贷款最高额度从40万元调整为50万元；职工夫妻双方均正常缴存公积金的家庭，贷款最高额度从45万元调整为70万元。

——留人才。落实人才强市战略，实行对特殊人才公积金贷款额上浮优惠政策；

——降利率。及时按规定下调购首套房公积金贷款利率。

相关政策措施的实施，得到了群众普遍认同，对进一步满足缴存职工改善住房条件需求及我市房地产市场的良性发展起到了有效调节和推动作用。

坚守一片“初心” 以群众满意为工作准则

住房公积金部门虽小，却是“坚持以人民为中心”的重要缩影。

群众不满意，有没有获得感，能不能通过住房公积金受益，这是考验公积金人初心使命的“必答题”。

去年，对荆州住房公积金人来说，尤为关键，这是落实省住建厅下发的《湖北省住房公积金“惠民公积金、服务暖人心”服务提升三年行动实施方案（2022—2024年）》的开局之年。

荆州住房公积金中心以前所未有的重视，将“坚持以人民为中心”的发展思想更加具体化。以“提效率、优流程、强服务”为目标，“刀刃向内”，扎实开展服务提升行动。

如何体现为民服务宗旨意识？

去年，该中心结合下基层实践活动和服务、平台、资源“三下沉”工作要求，持续践行“对外强服务”的工作理念，主要领导带队，深入“十问十帮”包保企业、招商引资企业开展送服务上门活动，为企业职工详细介绍荆州市公积金缴存和使用政策、业务服务平台的建设及工作开展情况，并根据公司实际运行情况，帮助企业制定住房公积金缴存方案。

同时，该中心工作人员还利用线上业务平台，现场为部分企业开设了单位缴存登记，经办人因没有到位，待人员到位后再补齐个人身份证材料，实现了公积金“上门办、容缺办、立即办”的目标。

此外，该中心还积极畅通群众诉求反馈渠道，加强与市热线办的工作沟通衔接，督导落实专人负责接听“12329”公积金服务热线，为群众答疑解惑，接受群众投诉举报。

2022年，“12329”日均呼入次数在2000次左右，有效满足了群众需求。

荆州住房公积金中心持续强化对e线民生、领导信箱、12345公众诉求平台等线上诉求渠道的管理，及时签收回复群众诉求工单。去年，中心主要负责人坚持带队参加行风热线栏目，在线解答群众疑问，对于不能及时解答的问题，及时安排专人跟踪回访，确保民有所呼、我有所应。

始终聚焦缴存人的服务需求，实现公积金业务办理更便捷、更高效、更舒心，是中心坚持不懈的追求。

怀揣一份“信心” 用奋斗不断书写新的奋斗

城市里敞开的每一扇窗，都栖居着一个家庭的梦想，让梦想照进现实，是住房公积金人孜孜以求的努力方向，更为城市增添了一抹温情的民生色彩。

“真方便！一趟就办好了，省去了不少麻烦。”某单位工作的高先生在保利堂悦小区购买了一套商品房并使用住房公积金贷款，从提交公积金贷款申请到通知签订合同，只用了三个工作日，工作人员的耐心负责也给他留下了深刻印象。

住房公积金本质是一项便民利民的制度，一方面，这项制度为职工带来了真正的便利，能让缴存职工更划算地实现安居梦，另一方面，住房公积金也在为地方发展做出自身应有的贡献。

多年来，荆州住房公积金中心交出了一份可喜的“成绩单”：

截至2022年12月底，全市现有缴存单位7290家、开户缴存人数36.1万人；历年累计归集公积金369.76亿元，归集余额159.96亿元；累计办理个人按政策提取公积金209.8亿元；共向8.23万户职工家庭发放公积金个人住房贷款198.72亿元，贷款余额111.1亿元；累计为个人公积金账户计付利息16.91亿元。其中，当年6月30日为个人账户资金结付利息2.12亿元，较上年增长12.16%。

2005—2022年间，共按规定从上年实现的公积金增值收益中提取并上交各级政府非税收入16.37亿元。其中，当年已从上年实现的增值收益中提取并上缴地方财政非税收入2.25亿元，较上年增长16.58%。

2023年，荆州住房公积金可望上缴地方财政非税收入近2.4亿元……

“小窗口”办出“大民生”。“小窗口”展示新作为。新的征程上，荆州住房公积金中心将深入学习贯彻党的二十大精神、省第十二次党代会精神，围绕助推荆州市建设江汉平原高质量发展示范区目标，展示部门作为，体现责任担当，踔厉奋发，勇毅前行，积极谋划、持续推动我市住房公积金事业高质量发展。



荆州住房公积金中心缴存、提取、贷款业务进驻市民之家。（刘尧 摄）



荆州住房公积金中心营业大厅自助服务区。（刘尧 摄）



荆州住房公积金中心党员干部在沙市区跃进路社区开展学雷锋志愿服务活动。（肖琦 摄）



2022年2月9日，我市为异地缴存职工发放首笔公积金贷款。（肖琦 摄）



荆州住房公积金中心负责人到荆州区梅槐社区宣讲党的二十大精神。（肖琦 摄）

党的二十大报告对全面建设社会主义现代化国家，明确了路径，指明了方向。报告特别指出，高质量发展，是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。作为荆州住房公积金中心，应该立足本职工作，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神、省第十二次党代会、市委六届四次、五次全会及市两会精神，认真落实中央、省委和市委各项决策部署，积极主动把公积金工作融入全市经济社会发展大局，体现部门作为、使命担当、为民情怀，以政治建设为引领，以作风建设为保障，以制度扩面为基础，以信息化建设为支撑，以安全运行为前提，以惠民便民为根本，踔厉奋发，勇毅前行，推动我市住房公积金事业高质量发展，为荆州建设江汉平原高质量发展示范区贡献力量。

一是坚持党建引领，加强作风建设，营造风清气正的政治生态，不断夯实住房公积金事业高质量发展的政治基础。要认真履行好全面从严治党主体责任，积极引导党员干部树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，强化政治纪律政治规矩。持续开展“主题党日”活动，强化学习型党组织建设，严肃规范党内政治生活，加强基层党组织建设，强化党管政治责任，推动各级领导“一岗双责”落实。加强理想信念教育和党章党纪教育，强化党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。坚持弘扬先进、鞭策后进，勇于同党内不良倾向做斗争，营造风清气正的政治生态。深入开展形式主义、官僚主义和“六个专项”整治活动，加强检查督办和问题整改，促进干部职工履职尽责，切实做到敬畏、敬业、尽心、尽力，提升工作效能。严格落实中央“八项规定”精神，持续纠“四风”，转作风。重视培养和选拔年轻干部，激发队伍活力。积极争取地方党委、政府支持，在公积金干部培养选拔、人员引进、政策待遇落实、工作环境中营造有益于公积金事业持续发展的良好环境。

二是拓展制度惠及面，支持个人住房消费，扩大政策影响力，不断夯实住房公积金事业高质量发展的制度基础。结合工作兴市战略、新型城镇化建设和加强基层治理，深入开展公积金归集扩面工作。积极整合公积金、银行、部门力量，强化日常性宣传、提醒、督促，落实催建、催缴，努力提升制定覆盖面和缴存率。坚持“房住不炒”定位，认真落实好公积金使用政策，积极引导群众合理有效使用公积金。积极开展贷款营销宣传和服务，推动公积金贷款成为群众首选和开发商首选。落实房地产调控政策，有效运用公积金政策工具，促进房地产市场平稳健康发展。

三是加强和改善公积金服务，提升群众获得感体验和满意度，不断夯实住房公积金事业高质量发展的群众基础。进一步加强窗口建设，提升服务效能。严格落实现行服务制度，强化首问负责、一次性告知、限时办结。坚持实行营业窗口每周点评制度，强化问题导向，持续改进提升。加强对窗口人员以及中心全员服务意识、政策水平、操作技能、服务礼仪、文明言行的培训、传导、教育，提升服务能力。认真梳理现行业务流程中不规范、不便民的环节和申办要件，及时调整措施，解决群众反映的难点、堵点问题。积极推进部门信息整合共享，拓展推广网上业务，提升公积金网办率。认真落实优化营商环境各项措施，积极落实跨省通办、全市通办要求，努力为群众提高更快更便捷的服务。及时回应处理群众诉求咨询，展示公积金文明服务、优质服务窗口形象。

四是加强规范管理，落实内控制度，提升运营质量，不断夯实住房公积金事业高质量发展的安全基础。进一步建立完善涉及公积金运行的内部管理制度，加强对权力运行的监督制约，规范权力运行。加强信息系统风险防控，认真落实重大事项集体决策制度，严格执行专项费用项目政府采购政策，积极推进党务、政务公开。加强公积金流动性管理，合理布局存款结构，防控流动性风险。加强贷款全程、全要素规范化管理和监督检查，落实岗位责任，严格审核办理。加强对委贷银行的考核调控，采取多种手段强化逾期清收，进一步降低逾期率。完善内审监督机制，加强对中心各部门及各县市公积金管理运行情况的监督检查，督办整改落实。

奋楫笃行 躬身入局 立足本职 推动住房公积金事业高质量发展

□ 荆州住房公积金中心党组书记 马少华



荆州城市发展日新月异。（本报签约摄影师 曾跃 摄）