五个“零”的承诺

——看市住房公积金管理中心如何打造五“零”服务品牌

本报记者 丰舒雅
见习记者 张璐
本报通讯员 谷敏

“零距离”、“零风险”、“零障碍”、“零差错”、“零投诉”——这是一个响当当的服务品牌,要打造这个品牌,自然少不了魄力、真心和坚韧。

近两年来,作为全省优质服务窗口单位,市住房公积金管理中心瞄准全国先进目标,全力打造以“零距离”、“零风险”、“零障碍”、“零差错”、“零投诉”为内容的服务品牌,真正实现了服务为民、服务亲民、服务便民、服务惠民。

方便群众,为民服务“零距离”

变被动服务为主动服务,让服务从门内向门外拓展,打造与单位、职工的零距离沟通机制,是“零距离”服务的具体实践。

开展上门服务。该中心综合服务大厅通过“进社区、进机关、进楼盘、进街道、进企业”等方式,开展“优质服务月”活动。同时,推行预约服务、提醒服务、网上服务、延时服务等特殊服务,为特殊群体提供上门服务、开通绿色通道。

开展贴心服务。该中心员工统一着装、佩戴工牌,同时制定引导员制度、首问负责制、一次性告知制度、客户回访制度,使员工服务越来越贴近群众。每季度还评选出岗位标兵和服务明星,用典型带动促进整体服务水平不断提高。

开展惠民服务。为了使缴存职工享受更多实惠,该中心制定了《住房公积金冲还贷实施意见》、《商业银行贷款转公积金贷款实施意见》等,通过提高住房公积金贷款比例,不断调整提取使用政策,降低提取门槛,放大政策优势,向中低收入家庭倾斜,提高了住房公积金使用率,社会满意度大幅提升。

强化责任,贷款管理“零风险”

管理35亿元住房公积金,去年发放6亿多元贷款未发生一次逾期,贷款管理达到金融行业先进水平。省纪委书记尹晋华近日到该中心调研,并对这项

工作给予了充分肯定和高度评价。

集体决策,分权管理。该中心对所有重大事项的决策都要上市住房公积金管委会,中心内部实行分权管理机制,相互制衡,避免了滥用权力、人情审批、违规操作的现象。

强化责任,痕迹管理。该中心加大科技投入,构筑建立了痕迹管理体系,全程记录每一项、每一笔审批业务工作开展的时间、依据、过程、内容、经办人等,以此增强广大员工的责任意识。

自我免疫,内审管理。该中心全面建立内审工作机制,其中信贷业务审计率达到了100%。同时,还相应建立了离任经济责任审计管理机制。由此,该中心被市审计局列为全市唯一一家内审试点单位,内审工作走在了全省前列。

提高效率,业务办理“零障碍”

如今,很多前来该中心办理业务的职工都说,到市公积金管理中心办事,托不托熟人一个样,找不找领导一个样,都能享受到又好又快的服务。

限时办结。该中心详细规定了职工办理归集、信贷、支取业务及所属的几十项子业务的申请材料、办理条件、办理流程、办理期限、审批标准等,真正实现了“统一标准,授权审批,以最短路、最少时间、最简手续为群众服务”,使行政审批工作置于阳光之下。目前,73%的业务即时办结,24%的业务限制在3个工作日内办结。

加强培训。该中心开设了公积金讲堂,领导班子成员带头登台讲课;在服务窗口创新建立晨会制度、定期聘请礼仪老师按照星级服务标准进行专题培训;坚持每周学习制度,开展读书心得交流活动等,通过提升职工的业务知识技能,使办事效率进一步提高。

文化助力。该中心积极组织扶贫捐款、“爱心基地”、党员志愿者服务等公益活动,增强职工的社会责任感,此外,持续开展的文化活动也使职工牢固树立了为民服务理念。

严格问责,社会监督“零投诉”

为了广泛接受社会监督,该中心在服务大厅设立监督台,聘请社会监督员,真诚接受舆论和群众的

监督。同时,还将服务态度承诺、服务时限承诺、廉洁从政承诺和投诉监督承诺等内容,通过本报与公积金网站等媒介向全社会公开,受到了社会各界的好评。

去年3月份,该中心主动联网市政府电子监察系统,使综合服务大厅的服务行为实时纳入政府政风行风效能监督,还在六县市管理部安装了电子监控设备,使综合服务大厅和六县市管理部的窗口服务实现了全程即时监控。同时,该中心在河南省率先制定出台了《焦作市住房公积金个人贷款责任追究办法》和《住房公积金业务工作责任追究办法》,凡是失职渎职、违规违纪的各种工作行为将受到责任追究,其中,信贷审批行为将实行终身责任追究。

提升质量,业务审批“零差错”

该中心制定出台了《住房公积金业务操作标准》以及几十项配套制度,基本覆盖了每个科室、每个岗位和每项业务,为“零差错”奠定了基础。

该中心在研发上线了公积金业务管理系统、量化分析系统和网上审批系统的同时,还专门设置了风险预警提示系统,每进行一个步骤都提示工作人员严格按照规定操作,避免发生差错。此外,该中心对三大业务的11项子业务进行了计算机系统控制,实现由程序设定各岗位界面的审批权限,探索建立了“人控”与“机控”并行的控制模式,使业务差错进一步降低。

五个“零”服务品牌的持续打造,赢得了办事群众的口碑,使广大缴存群众得到了更多实惠,也带动了该中心各项工作的全面提升。2011年,该中心各项业务指标以30%~50%的比例大幅增长,先后荣获“全省住房和城乡建设系统优秀局”、“河南省住房公积金管理工作先进单位”、“河南省住房公积金管理工作先进单位”、“焦作市十佳红旗集体”等诸多荣誉称号。

住房公积金
咨询电话:3388333
3388344
投诉电话:3388309
焦作日报社 联办
焦作市住房公积金管理中心 办

全市各企事业单位:

住房公积金制度是住房保障的重要内容。我市从1995年起全面推行住房公积金制度,截至目前,已有20万名职工缴存住房公积金,27000多个职工家庭借助住房公积金的优惠政策圆了住房梦,改善了居住条件。但是,对照国务院《住房公积金管理条例》的规定,与先进地区相比,我市住房公积金覆盖面还不广,不少企业至今没有建立住房公积金制度,还有近十万职工没有享受这一惠民政策。最近,市政府下发焦政文[2012]11号《焦作市人民政府关于扩大住房公积金制度覆盖范围工作的实施意见》的文件,并专门召开全市扩大住房公积金制度覆盖范围动员大会,吹响了在企事业单位进一步扩大住房公积金制度覆盖面的号角。为响应市政府号召,加快住房公积金制度建立的进程,不断扩大覆盖面,为更多的职工提供住房保障,维护好他们的合法权益,努力实现“住有所居”的民生目标,我们向全市企事业单位,发出带头建立住房公积金制度的倡议。

建立住房公积金制度,是坚持以人为本,增强企业凝聚力和竞争力的有效保证。住房公积金取之于民,用之于民,造福于民,事关广大职工的切身利益。落实好这项制度就是为民谋福祉的大好事、大实事,可以更广泛地吸引优秀人才,集聚人才,稳定职工队伍,调动职工积极性,避免用工权益纠纷。它既能增强企业凝聚力,促进良性发展,又为企业树立了以人为本的外部形象,改善发展环境,提高了企业竞争力。

国务院《住房公积金管理条例》是1999年就颁布实施的国家法规。《条例》明确规定,建立住房公积金制度是每个用人单位必须履行的法定义务,也是每个城镇职工应该享有的合法权益。在社会法制化进程日益加快,广大职工维权意识日益增强的今天,我们的企事业单位要带头遵守国家的法律法规,依法管理,勇于承担应有的社会责任。我们的企业负责人要清醒地看到,一个企业的发展壮大无不凝聚着广大职工的心血和汗水,一个企业品牌的创立创响无不汇集着广大职工的智慧和力量。那些默默奉献的劳动者是企业效益的真正创造者、是企业真正的主人,我们企业的负责人有责任、有义务来回报职工、回报社会。因此,我们必须依法建立住房公积金制度,切实维护好他们的合法权益。在这一进程中,具有共产党员、人大代表和政协委员身份的单位法人,更要发挥先锋模范作用,勇于担当社会责任,带头为单位职工缴建公积金。

住房公积金由各用人单位及其在职职工各按职工工资的一定比例逐月缴存,专户存储,归职工个人所有,专项用于职工购买、建造、大修自住住房,具有强制性、互助性和保障性的特点。国家为推行住房公积金制度,给予了一系列优惠政策。我们要从全局的、发展的高度,尽快建立住房公积金制度,让广大职工享受到政策的优惠,切实帮助职工解决住房困难。要从实际出发,按照“低水平、广覆盖”的原则,确定好缴存对象、缴存基数和缴存比例,努力把职工的好事办好、实事办实,以真诚的感情、开明的姿态、实实在在的行动来赢得广大职工的拥戴和支持。已经建立住房公积金制度的企业要根据经营及效益状况,逐步提高缴存标准,让职工得到更多的实惠,为企业更加辉煌的明天增光添彩。

让我们携手共进,带头建立住房公积金制度,建设好这一民心工程,让更多的职工享有住房保障,为中原经济区建设作出实实在在的贡献,以实际行动迎接党的十八大召开!

倡议发起单位:

- 风神轮胎股份有限公司
- 中国铝业股份有限公司中州分公司
- 焦作万方铝业股份有限公司
- 吴华宇航化工有限公司
- 河南尚宇新能源股份有限公司
- 蒙牛乳业(焦作)有限公司
- 焦作铁路电缆有限责任公司
- 厦工机械(焦作)有限公司
- 焦作市宏达运输股份有限公司
- 青岛汉缆股份有限公司焦作分公司
- 焦作市同兴时化有限公司
- 沁阳沁澳铝业有限公司
- 河南神火铝材有限公司
- 河南中原内配股份有限公司
- 河南金山化工有限责任公司
- 博爱县人民医院
- 博爱新开源制药股份有限公司
- 河南江河纸业有限责任公司
- 焦作瑞丰纸业有限公司
- 焦作云台山旅游发展有限公司
- 焦作世通煤业有限责任公司
- 温县电业局
- 河南大江化工有限公司
- 多氟多化工股份有限公司
- 焦作健康元生物制品有限公司

2012年3月27日

我市出台住房公积金行政执法管理办法

本报讯(记者丰舒雅 见习记者张璐 通讯员谷敏)为落实我市住房公积金归集扩面的目标,保障广大职工的利益,增强企业经营者自觉缴存住房公积金的意识,规范住房公积金行政执法行为,保证市住房公积金管理中心行政执法工作的法制化、规范化,我市于近日颁布出台《焦作市住房公积金行政执法管

理办法》(以下简称《办法》)。

《办法》总结了近年来市住房公积金管理中心行政执法工作的实践经验,在内容上以合法、务实为出发点,理顺并细化了执法人员的职责、执法范围、执法对象等问题,将有效指导中心开展执法工作。《办法》分为十一章,分别从立案、调查取证、听证、行政处罚、

送达、结案等十个方面对我市住房公积金行政执法程序作了详细的规定。此外,《办法》还对住房公积金行政执法按照单位违法的时间、程度、分级严格划分了处罚标准,为今后住房公积金管理中心执法提供了详细的政策依据。

《办法》的出台,有利地支持了行政执法工作的有效开展,在下一步的工作中,住房公积金管理中心将加大执法力度促归集,采取有效的行政执法手段,推进归集扩面工作顺利开展,使我市住房公积金制度覆盖面达到全省先进水平。

百万感恩再升级 新老朋友都有礼
比近访老客户介绍新客户购车,新老客户共获¥2000元

科技惠民 率先享受
购车立享国家3000元节能惠民补贴

焦作市乾博源汽车销售服务有限公司
主店地址:焦作市迎宾路沙湾桥南300米路西(六运公司对面) 销售热线:2871888
展厅地址:焦作市汽车客运总站南邻(逸枫大汽车超市展厅内) 服务热线:3567866
4008-908-806 www.qianbo.com.cn

告别微客 成为帅客

一车抵三车
城市多功能商用车1.5L

帅客1.5L
标准型65800元
舒适型71800元

郑州日产汽车
相信 相伴 相成就

郑州日产汽车有限公司
焦作市丰收路中段焦作军分区西200米路北

长安铃木
我的生活 我的路

修武巡展长安铃木全系
现金优惠+超值大礼包+分期零利息
更有机会抽取数码旅游大奖

长安铃木焦作特德驰4S店
地址:市迎宾路与南海路交叉口西150米路北 销售热线:3589333 服务热线:8865165
济源亚飞店13303910032 隆威店6609811 沁阳店13782668348 孟州店8195666 温县店13782699333 武陟店18739185556

《焦作日报·车时代》龙年巡展第一季
2012年度焦作汽车县市巡展
修武站

●时间:4月2日至4月3日 ●地点:修武文化艺术中心

40余家汽车经销商,近200款车型与您相约,团购优惠活动等您参与。观展同时,特辟试乘试驾专区,让您亲身体验驾乘的乐趣。

主 办:焦作日报社
协 办:焦作未来汽车销售服务有限公司(东风日产) 焦作双达汽车销售服务有限公司(一汽马自达)
焦作联达汽车销售服务有限公司(瑞麒威麟) 焦作金达汽车销售服务有限公司(海马福仕达)
焦作市京田汽车销售服务有限公司(广汽本田) 焦作市锦田汽车销售服务有限公司(东风本田)
焦作中天汽车销售服务有限公司(吉利帝豪)

媒体支持:焦作日报 焦作晚报 焦作手机报 焦作画报 焦作网
咨询电话:13507674300 15138005559 13903892238
策 划:焦作日报社汽车·交通工作室