

“智慧公积金”搭建“便民服务桥”

——滁州市住房公积金管理中心全力提升信息化服务水平

吴宗为

为持续优化提升住房公积金业务服务水平,近年来,市住房公积金管理中心着力突出信息技术支撑作用,通过建设住房公积金综合服务平台、接入全国住房公积金监管服务平台、接入全国住房公积金小程序、接入省市政务服务平台、住房公积金信息管理系统上“云”管理等渠道和手段,全力推进住房公积金业务网上办、掌上办、网上查、网上解、网上管,“智慧公积金”框架基本形成,“便民服务桥”四通八达,住房公积金信息数据“云”上奔跑,“跨省通办”服务事项不断扩展,“一网通办”业务快捷高效。

3项举措夯实“网上办”基础

畅通信息渠道、打通服务渠道是实现“互联网+住房公积金”服务的基点和前提,市公积金中心多措并举夯实住房公积金业务“网上办”基础,真正让“数据跑路”代替“群众跑腿”。

信息系统通过“双贯标”验收。2017年,市公积金中心完成住房和城乡建设部《住房公积金基础数据标准》和《接入住房公积金银行结算数据应用系统接口标准》工作,并通过住建部专家验收。通过“双贯标”工作,我市住房公积金信息管理系统数据实现统一规范。通过银行结算业务直联,实现了住房公积金提取实时到账,极大提高了住房公积金缴存人的体验度,为住房公积金政务服务事项“网上办”奠定了坚实的基础。



建成住房公积金综合服务平台。2018年,市公积金中心在全省率先建成功能齐全、使用便捷、服务高效的住房公积金综合服务平台,包括门户网站、网上业务大厅、自助终端、服务热线、手机短信、手机APP、官方微信和微博8个服务渠道,改变了传统柜面的单一服务方式,缴存职工可以足不出户办理相关业务。

接入全国住房公积金数据平台。2019年,成功接入全国住房公积金数据平台,极大方便了住房公积金贷款的缴存人享受个税抵扣优惠政策,同时统一备份数据,向全国缴存人提供数据查询服务,进一步筑牢住房公积金业务“网上办”基础。

9大渠道引领“随时办”服务

为了让办事群众享受到更便捷高效的服务,近年来,市公积金中心积极拓宽网办渠道、丰富网办业务种类,提升网办深度,进一步完善优化住房公积金综合服务平台功能。

推广使用全国住房公积金小程序。2021年,市公积金中心积极落实全国住房公积金小程序测试及相关数据接入工作,完成首批上线服务事项与线上业务服务渠道的有效衔接和互联互通,为住房公积金缴存职工和单位线上办理业务再添新通道。截至目前,已累计通过小程序为缴存职工办理全国住房公积金异地转移接续业务1000多笔。

提升网上服务的广度和深度。已陆续开通全部32项政务服务事项服务渠道,全程网办政务服务事项达28项,满足缴存单位和职工7×24小时全程不见面网上自助查

询、办理住房公积金相关业务。

网上服务大厅与安徽政务服务网、“皖事通”App实现互联互通。住房公积金缴存职工登录安徽省统一网上服务平台“皖事通”APP身份认证成功后,可掌上随时查询、办理个人住房公积金相关业务。目前“皖事通”APP服务平台可在线办理29项住房公积金服务事项。

3大领域推深“跨省办”业务

就近办事一直是住房公积金缴存职工的心声和期盼,市公积金中心抓住推广“跨省通办”服务契机,将解决群众异地办事“多地跑、折返跑”的痛点难点问题作为“我为群众办实事”一项重点内容,推深做实跨区域办理住房公积金业务,最大限度满足缴存职工网上办理和异地办事需求。

提前实现首批8项高频服务事项“跨省通办”。市公积金中心通过采取全程网办、代收代办和两地联办方式,实现了正常退休提取、购房提取、单位登记开户等8项高频住房公积金业务全国范围内“跨省通办”,并多次开展专题培训、知识测试,提高业务熟练程度,为省内外职工就近办理业务提供更好服务。

加速融入长三角住房公积金服务一体化。在全省率先开通了长三角住房公积金“一网通办”专窗,办理长三角区域间的交互信息业务资料的协查工作,提供产证信息协查、住房公积金信息协查、房屋交易信息协查等服务,为在长三角区域贷款的缴存人“零跑腿”开具《异地贷款职工住房公积金缴存使用证明》,极大简化了住房公积金缴存职工办理异地购房提取、贷款等业务的核查流程,缩短了业务办理时限。



积极推进南京市圈住房公积金高频服务事项“一网通办”“跨省通办”。实现了南京市圈8项住房公积金高频服务事项的“跨省通办”,完成了《南京市圈2021年度工作要点》中涉及的住房公积金异地信息交换和查询服务、住房公积金异地转移接续和信息互认4项工作任务,有效促进了南京市圈内住房公积金信息的互联互通。

4项措施提供“安全办”保障

市公积金中心始终坚持将保障数据信息安全放在首位,既要数据跑得快,又要数据运行稳,切实筑牢信

息安全“生命线”。

实现全省首家住房公积金信息管理系统上“云”管理。2021年,市住房公积金信息管理系统顺利迁入市政务“云”平台,全市住房公积金信息管理系统运行及全部数据等通过“云”平台与全国住房公积金结算应用系统、全国住房公积金数据平台、全国住房公积金异地转移接续平台、安徽省政务服务“皖事通”平台及市住房公积金综合服务平台等顺利对接,并完成系统“云”上网络安全等级保护测评工作,全市住房公积金线上服务渠道更加通畅,系统运行的速度、安全性、稳定性进一步提高。



实施住房公积金业务数据异地备份。2019年,市公积金中心异地备份系统正式开通,顺利实现了业务数据的异地存储和备份,当住房公积金核心系统发生故障或数据丢失时,异地容灾系统可以实时接管,为全市住房公积金业务平稳运行提供了更为全面的安全保障。

利用电子稽查工具常态化开展风险隐患排查。运用住房公积金电子稽查工具,定期对住房公积金归集、提取、贷款、资金存储、财务管理多项指标进行稽查,及时发现消除风险隐患点,全体职工签订住房公积金监管服务平台操作人员保密协议。

内强外引建强住房公积金信息化队伍。市公积金中心坚持将信息技术学习摆在重要位置,定期赴省内外兄弟单位交流学习,借鉴先进经验做法,加强信息技术人才培养。2021年,与滁州高校建立合作共建机制,委托网络安全专业机构进行安全维保,积极寻求技术支持和信息建设指导,为加强住房公积金信息安全管理、更好地服务于全市缴存单位和缴存职工注入了新动力。

5化服务打造“满意办”环境

群众的满意是对住房公积金管理工作最好的肯定,市公积金中心坚持为民服务工作理念,自线上业务开办以来,不断探索创新工作举措,逐步推进线上业务从“能办”“好办”到“满意办”,最大限度方便缴存职工,提高群众的获得感、幸福感和安全感。

自主核算高效化。2020年,市公积金中心将所有受托银行住房公积金贷款数据全面迁移至住房公积金信息系统,实现了住房公积金贷款从受理到核算等全过程自主管理,住房公积金贷款放款由住房公积金中心完成,放款更加快捷。借款人可使用住房公积金账户余额直接冲还贷,同时可直接在住房公积金窗口即时办结提前还款、开具贷款结清证明等贷后业务。



信息核验简约化。借助市数据资源管理局大数据服务中心搭建的数据共享平台,着力打通住房公积金数据与公安、民政、人社、房产、不动产登记等部门数据互联互通,实现了身份证、婚姻、社保等关键信息的线上核验查询,住房公积金业务办件资料进一步精简。

咨询投诉畅通化。建立缴存住房公积金微信交流群、QQ工作群,实时为住房公积金缴存单位经办人员答疑解惑,指导线上办理各项业务。将12329住房公积金服务热线与12345市长热线进行并联转接,派专人进驻市长热线,全天候受理缴存职工咨询和投诉,筑牢与住房公积金缴存职工之间的“连心桥”。

短信通知实时化。住房公积金12329短信服务平台免费向缴存人推送汇缴、补缴、结息入账等信息及提取、贷款审批办理结果。仅2021年,向全市缴存职工免费推送住房公积金服务短信近400万条。

查询打印自助化。市公积金中心在市区及6个县(市)安装了8台自助终端,遍布全市各住房公积金服务窗口,缴存单位、个人可以随时通过自助终端和住房公积金网上服务大厅对相关业务进行自助查询打印。

奋进新时代,开启新征程。市公积金中心将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,不忘为民初心,牢记服务使命,不断加强智慧公积金建设,拓展便民服务的广度和深度,积极推进住房公积金业务服务“跨省通办”“一网通办”和“区域联办”,努力实现线上服务多渠道,线下服务全方位,线上线下齐发力,为推进住房公积金管理事业高质量发展和缴存职工享受更加优质、快速、便捷的服务提供有力的信息技术支持。

