

遗失姚桃《出生医学证明》，出生日期：2006年12月7日，性别：女，编号：H340081697，声明作废。

遗失凤阳县恒源印刷厂《开户许可证》，核准号为：J3756000132401，编号：3610-00217467，声明作废。

遗失陆邓宇《出生医学证明》，出生日期：2010年7月2日，性别：男，编号：K340037856，声明作废。

遗失佳煜《出生医学证明》，出生日期：2015年8月18日，性别：女，编号：O341003583，声明作废。

安徽古井酒店管理有限公司滁州市城市之家琅琊路店遗失《公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证》，编号：琅公消安检字[2014]第0028号，声明作废。

滁州日报社广告中心合作热线
0550-2175666
15755009999

天长办事处 简主任 13955097038

为了“全国青年文明号”永远响亮

——市公积金窗口职工让青春在服务中闪光

毛秋玥 吴宗为



市公积金中心服务窗口青年职工热情服务办事群众

优化服务，一心想着群众

坚持“以人民为中心”的服务理念。在内部管理上，服务窗口的青年职工坚持为缴存职工做实实在在的工作，当好办事群众的“贴心人”。坚持每日提前到岗检查硬件设施，清扫办公区域、规范仪容仪表，不断升级服务软硬件，让办事群众宾至如归。在业务服务上，严格遵守住房公积金窗口服务规范、窗口服务承诺等基本制度，日常接待群众做到有迎声、问有答声、走有送声，同时形成了群众来时起立迎接、走时起身相送、双手递送材料等系列规范服务动作，温馨的服务让办事群众“如沐春风”。

探索“以人民为中心”的服务方式。在大厅率先将服务前置，两名青年职工主动走出柜台引导排队的办事群众通过手机自助办理住房公积金各项业务，大大提高窗口办事效率，真正将服务送到群众手中，此举得到市政务服务管理局肯定并在大厅各单位窗口推广。为有效解决企业和职工办理住房公积金业务“多地跑”“折返跑”问题，在全省率先设置“跨省通办”服务专窗，实现住房公积金高频服务事项跨区域办理。在上海市缴存住房公积金的范女士，因近期疫情原因往返不便滞留滁州老家，了解到“跨省通办”业务后，抱着试一试的心态来到滁州市住房公积金窗口办理购房提取业务。在“跨省通办”专窗，工作人员热情接待了范女士，主动为其联系上海市公积金管理中心的工作人员，不到一个工作日的工夫，范女士的业务顺利办结。

畅通“以人民为中心”的服务渠道。“申请材料多、办

事难”是困扰企业和群众的堵点难点，服务窗口打出“线上线下组合拳”，多渠道实现企业和群众从“多跑腿”到“少跑腿”“零跑腿”。大力推行“减证便民”“一网、一门、一次”等改革，住房公积金线下业务全面实现“最多跑一次”，缴存业务实时入账，四项提取业务全程网办、实时到账，贷款业务优化流程、精简要件，信息实时更新、随点随查。通过推行“互联网+公积金服务”，不断完善综合服务平台功能，住房公积金线上服务更趋多元化，单位住房公积金汇补缴和个人信息变更等4大类共27项业务网上自助办理。

创新“以人民为中心”的服务举措。在市政务服务大厅首创延时办、错时办、预约办和想办法办服务，想方设法将群众的事办好。有一对夫妻买房申请住房公积金贷款，因妻子即将临盆行动不便，窗口职工知晓情况后，立即向领导报告同时提出便民服务方法，商请受托银行一同上门，为其顺利办结了贷款所有手续。



市公积金中心主要领导调研指导住房公积金窗口服务工作

改进作风，树立良好形象

服务窗口立足工作实际，在“便民、利企、促发展”上狠下功夫，大力弘扬“严实细快”工作作风。

在“严”上下功夫。严格遵守住房公积金窗口服务规范，不断提升综合业务能力，持续整治工作中存在的“虚浮懒拖”问题，逐项逐条整改落实，切实将“严”字贯穿到住房公积金窗口服务的每一个环节、每一个步骤。

在“实”上下功夫。365天坚守服务一线，对前来咨询、办件的群众有问必答、有疑必解、有求必应，讲明政策依据、讲明所需材料、讲明办结时间、讲明注意事项，帮助办事群众快速办理、办结相关业务，努力让群众乘

兴而来，满意而归。

在“细”上下功夫。立足办事群众角度，服务窗口安排1名职工长期进驻市长热线接听回复住房公积金方面咨询意见；在原有咨询导服台的基础上，安排2名职工走出柜台服务排队的办事群众；设置“跨省通办”“一网通办”服务专窗，并配备了住房公积金自助终端、便民服务箱、报纸杂志阅览架等便民设施，满足办事群众多样化需求。

在“快”上下功夫。开展“我为群众办实事”实践活动，认真梳理各项办件流程，实现4项提取业务“秒办理”“秒到账”；实施5项措施方便缴存人偿还贷款和提取还贷，规范承诺事项；进一步精简6项办件资料。

志愿服务，用心温暖社会

服务窗口的青年职工自发组成一支志愿服务队，常年利用休息时间开展志愿服务，为光荣院的退伍老兵送去关怀，为福利院的儿童送去关爱。他们身体力行，用实际行动影响、带动身边的同事和亲友投身志愿服务活动。在抗击新冠肺炎疫情中，青年志愿者们身着白色“铠甲”在人头攒动的火车站一丝不苟核对每位旅客的行程码、健康码，在灯火阑珊的社区门口身着红色志愿马甲不厌其烦地提醒每位居民戴好口罩、主动扫码，在人员聚集的东菱电器、万爱电器、博成包装有限公司协助进行了五轮全员核酸检测，用实际行动彰显着新时代青年应有的风采。



市公积金中心服务窗口青年职工深入企业协助进行全员核酸检测

习近平总书记这样寄语新时代青年：“坚定理想信念，站稳人民立场，练就过硬本领，投身强国伟业”。市住房公积金服务窗口青年职工将扎根惠民利企服务一线，让“全国青年文明号”更加闪亮。



提升素质，练就过硬本领

树牢政治意识，坚定理想信念。服务窗口的青年职工坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，常态化开展学习教育，深入学习党的十九大及十九届历次全会精神，深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想的精神实质和丰富内涵，牢固树立青年永远跟党走、坚定跟党走的理想信念。

坚持“四个一”工作学习法，提高业务素质。常年坚持每天召开一次晨会，练习标准化服务规范，确保服务品质和效率；每周召开一次例会，学习政策业务知识，统一思想锤炼本领；每季度召开一次讨论会，增强责任意识



社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

用心救助 让爱回家

由市级文明单位 滁州市救助管理站 特约刊登

