

“两地跑”变“一地办”

发布日期: 2022-12-01 来源: 中国建设报

“我在外地，目前回不到合肥，可是已经到了单位汇缴住房公积金的时间了，怎么办？”近日，安徽省合肥市高新区某单位经办人打电话给合肥市住房公积金管理中心（以下简称“合肥中心”）咨询。工作人员了解情况后告知该经办人住房公积金汇缴业务是住房公积金“跨省通办”2022年新增服务事项，目前合肥中心已经开通了该业务的网上办理渠道。在工作人员的远程指导下，该经办人当天通过合肥市住房公积金“跨省通办”业务网厅专栏成功办理了11月份的单位汇缴。得益于“跨省通办”业务，合肥越来越多的缴存单位、个人免去了来回奔波之苦。

为进一步提升服务效能，更好满足企业和群众异地办事需求，合肥中心坚持以人民为中心的发展思想，聚焦企业和群众反映突出的异地办事难点、堵点，充分发挥全国一体化政务服务平台“一网通办”枢纽作用，推动线上、线下办事渠道深度融合，持续深化政务服务“跨省通办”改革，推动更多“跨省通办”事项网上一站式办理。在已实现的8项“跨省通办”业务的基础上，提前两个月上线了住房公积金汇缴、补缴及提前部分偿还住房公积金贷款业务，提前一年完成了2023年要求完成的本地缴存职工租房提取的“跨省通办”业务。

合肥中心主任张仁山表示：“我们要用实际行动切实解决缴存职工‘两地跑’‘折返跑’问题，进一步简化‘跨省通办’网上办理环节和流程，丰富网上办事渠道，提供更加简单便捷、好办易办的服务。”

为全面优化合肥住房公积金“跨省通办”工作，合肥中心领导班子成员经常以办事职工的身份走进服务大厅，通过向专窗工作人员咨询提问、与办事群众面对面交流，现场体验住房公积金“跨省通办”服务事项办理流程，及时发现问题、解决问题。窗口负责人带头钻研业务，利用晨会组织集体学习，制作住房公积金“跨省通办”培训手册，不定期对所有工作人员进行测试，要求“跨省通办”专窗和所有窗口以及热线人员熟知业务，保证群众咨询都能得到满意的答复，真正做到首问负责、有问必答。要求专窗工作人员主动及时掌握外地中心的网办渠道与流程，进一步提升工作人员的综合素质。在业务受理过程中不断探索，逐渐形成一套相对成熟实用的操作规范，做到“心中有数，手上不慌”，打造“跨省通办”过硬窗口。

考虑到网点多、办事群众分散的特点，合肥中心在各分中心、县管理部业务网点开设了9个专窗，实现“跨省通办”窗口全覆盖。摆放醒目标识，设置滚动屏幕和全国住房公积金小程序展板，开辟“跨省通办”业务绿色通道，实行“专人、专窗、专单”服务，保证窗口八小时工作时间服务不间断。当遇到购房提取“两地联办”等相对复杂的业务时，专窗工作人员可通过全国住房公积金监管服务平台与缴存地中心协同完成该笔业务，把方便群众作为第一准则。

截至目前，线下专窗已出具贷款职工住房公积金缴存使用证明378笔、购房提取616笔。“跨省通办”线下专窗与线上专栏齐头并进，办事流程得到了缴存职工的好评，与外地住房公积金管理中心共同打造跨地区全方位“跨省通办”服务，为广大缴存职工提供了更便捷、流畅、放心的业务平台。

接下来，合肥中心将进一步发挥“长三角”城市优势，加快“一件事一次办”，讲好“跨省通办”小故事，打造政务服务升级版。

摘自 《中国建设报》 2022.12.01 李维薇