

高效服务 成就千家万户安居梦

——写在郑州住房公积金制度施行十五年之际

本报记者 杨彦彪 通讯员 刘怀玉 王洪涛

引子

金秋十月,阳光灿烂。郑煤集团聚岗矿新建住宅小区,一座座高标准的大厦格外漂亮。

昔日居住在棚户区的800名矿工,今年全部乔迁新居,住进了宽敞明亮的住宅楼。

刚从井下上来的矿工常中民,满脸煤灰。谈及自家的变化,憨厚的老常眉开眼笑:以前俺一家就住在用木柱顶了又顶的筒子楼。政府和企业想着俺,让俺用四五万元就能住上80多平方米的新楼房。当时,俺就差几千元也没处借,是住房公积金贷款为俺解了难。

在矿区,有不少职工像常中民一样住在上世纪五六十年代的砖窑洞、土坯房、筒子楼,公共设施条件差,用水难、如厕难、行路难一直困扰着职工生活。

2007年郑煤集团启动的棚户区改造工程,是省委、省政府的一项民生工程。郑州住房公积金管理中心特别关注民生,郑煤集团住房公积金分中心充分发挥住房公积金的互助作用,深入矿区现场办公,把党的温暖送到职工身旁,截至2009年9月底,共发放住房公积金贷款3818万元,推动棚户区改造工程建设,共新建9个住宅小区,新郑、新密、登封等郑煤集团所属42个单位中的4379户棚户区职工,如今一期工程已有2811户入住新居,使常年工作在一线的职工从此告别陋室低棚,圆了几十年的安居梦。

阳光、雨露、鲜花。在这里定格的是郑州住房公积金管理中心真诚绘就的一幅和谐画卷。

共圆住房梦,共建和谐家。郑州住房公积金事业15年的改革发展之路,也是一条改善民生、成就安居的和谐发展之路。

郑州住房公积金管理中心始终坚持以人为本,把发展作为第一要务,注重郑州住房公积金文化建设,提高队伍整体素质,发扬“团结、求实、创新、为民”的团队精神,深入贯彻《住房公积金管理条例》,努力扩大住房公积金制度覆盖面,加大个人住房贷款发放力度,强化资金安全监管,着力帮助中低收入职工家庭解决住房困难,形成了科学的归集、监管和优质服务体系,切实把职工的根本利益实现好、维护好、发展好,促进制度的执行力、公信力和保障力实现大的突破,在积极支持社会住房保障体系建设中发挥了重要作用,为郑州和谐人居建设做出突出贡献。

15年来,郑州住房公积金像“滚雪球”一样越滚越大,截至2008年底,郑州累计归集住房公积金182.33亿元,年均归集增幅达到48.19%。共有34.64万人次为购建房、离退休、偿还住房贷款等提取使用住房公积金54.93亿元,累计向4980户城镇职工家庭发放个人住房公积金贷款69.03亿元,支持职工购房面积527.19万平方米,近5万户职工家庭通过住房公积金贷款改善了居住环境。政府的这一“阳光事业”真正实现了万涓成水,汇流成河,普惠亿万。

一颗诚心惠万民,赢得百姓好口碑。郑州住房公积金行政执法卓有成效,享誉全国,荣获河南省住房公积金管理先进单位、河南省优秀服务窗口、郑州市职业道德建设十佳单位、郑州市青年文明号等诸多荣誉称号。



快捷高效的郑州住房公积金服务大厅

把维护职工权益作为第一责任 围绕核心 强化归集

安居乐业,是和谐社会的精炼概括。在广大人民群众顺利实现奔小康第一步战略目标,解决温饱问题以后,要求改善住房条件成为社会普遍追求的愿望。

住房公积金制度是我国在推行住房制度改革过程中,为解决城镇职工住房问题而推行的一项强制性的长期住房储蓄制度,作为住房实物分配向货币分配机制转变的重要形式,成为社会主义市场经济住房新体制的重要基础。

1994年,郑州市正式推行住房公积金制度。经过15年的探索实践和制度创新,住房公积金制度已逐步形成“单位资助、个人缴存、互助贷款、廉租保障”的政策体系,全面建立和实行住房公积金制度。

郑州住房公积金管理中心以维护职工住房公积金权益为核心,大力推进住房公积金归集扩面工作,为职工改善住房条件建立了长期稳定的资金来源,形成了独特的住房公积金的“归集合力”。

一则是广泛宣传促归集,在打基础、服务基层上下功夫。

《郑州住房公积金归集管理办法》在全面规范住房公积金缴存工作的基础上,中心采取多种形式宣传住房公积金制度的法规、政策,进一步提高广大职工的维权意识,促进住房公积金归集扩面工作。开设电台、报纸专栏定期宣传,开展热线咨询活动,集中宣传公积金贷款优势,对新出台的归集、支取、调整个贷额度、加强缴存工作等政策措施予以公布。制作《和谐人居尽欢颜》专题片,召开以“推介住房公积金贷款”为主题的座谈会,开展“住房公积金进企业”大型宣传活动,发放宣传资料,接受群众咨询。

在服务中宣传,在宣传中服务,积极协调工商、税务、劳动保障、编制管理等部门,准确把握企事业单位和社会团体等组织的设立、登记、重组、解散情况。针对改制企业住房公积金制度的建立、欠缴等问题,主动与企业改制主管部门联系,保证单位在改制、破产前及时办理住房公积金补缴,确保改制企业职工利益。

二则是加强执法促归集,在抓落实、跟踪问效上下功夫。

中心制定了《郑州住房公积金行政执法管理办法》,对屡催不建的单位实施行政处罚,并申请人民法院强制执行,实现住房公积金归集的规范、便民、依法和制度化。2006年11月,管理中心申请法院依法拘传拒不执行住房公积金制度单位的法人代表,国家和省多家媒体对此进行报道,在全省乃至全国产生极大反响,大大提高了催建、催缴工作的力度。

三则是提高比例促归集,在解难题、固强补弱上下功夫。

认真落实市政府《关于进一步加强郑州地区住房公积金缴存工作的通知》精神,与市政府督查室联合开展专项督查,积极宣传并督促县(市)区调整缴存基数和缴存比例。2007年郑州市职工住房公积金缴存比例提高至5%~12%,缴存基数也根据职工工资变动情况做了多次调整,缴存基数上限从最初的44元提高到1588元。尤其县(市)的住房公积金归集工作取得历史性突破,新郑和登封的当年归集额都突破亿元。

面对经济体制改革步伐加快,经济外向度、民营化程度的不断提升,郑州住房公积金管理中心创新举措,积极引导和推进外资、私企、民企等非公有制单位建立住房公积金制度,把其作为开拓新局面,扩大覆盖面的重点,在非经济组织扩面上实现新突破。

切实、实用的归集硬功,良好的住房公积金利民、惠民形象,感染和凝聚广大职工群众,有效增强了住房公积金的影响力和感召力。目前,郑州地区行政事业单位、国有企业、非公有制经济等共有7300多个单位建立住房公积金制度,缴存职工近77万人,归集总额由1995年的0.74亿元提高到2008年底的182.33亿元,为政策性贷款积累长期稳定的资金来源,更多职工“住有所居”正在提速。

把职工受益作为第一追求 贴近民心 用好资金

让更多的职工得到实惠,让职工得到更多实惠。郑州住房公积金管理中心以科学发展观为指导,深入基层搞调研,把职工需求作为推动工作的第一信号,把职工受益作为第一追求,以“安得广厦千万间,大庇天下寒士俱欢颜”的真挚情感,真正发现、思考和解决职工在住房方面的新需求、新期望。

为让更多职工享受到住房公积金贷款购房的优惠政策,发挥住房公积金制度的住房保障作用,中心于1997年开展了住房公积金个人住房贷款业务,当年贷款额为98.30万元。

近年来,针对经济社会快速发展,房价大幅攀升的

客观实际,管理中心及时调整贷款措施加大对购房职工的扶持力度。申请办理住房公积金个人购房贷款,由原来的连续缴存1年以上缩短为6个月,并且对高级专业技术人员才和军转干部,取消了缴存年限限制,只要单位为其正常缴纳住房公积金就可以贷款;在贷款额度上,由原来单笔最高贷款限额30万上调到单笔最高贷款限额40万;在贷款比例上,由原来统一按商品房合同价的70%,调整为商品房面积不超过144平方米可贷合同价的80%,超过144平方米可贷合同价的70%;在贷款期限上,规定“购买商品住房最长不超过30年”,并且“贷款人年龄加上还款年限不得超过法定退休年龄”(高级专业技术人员可延长5年)。

根据群众的实际需求,中心进一步创新房贷工作,拓宽贷款品种。规定购买商品现房、期房、经济适用房、二手房等各类普通住房均可申请住房公积金贷款;实行商品房按揭贷款业务,开展“异地贷款”业务,满足不同消费群体对购房资金的需求,为购房人提供了多元化和人性化的选择。2009年1~6月,郑州地区住房公积金个人贷款发放对全市商品住宅贡献率、销售贡献率分别为12.07%、6.72%。

中心按照《条例》明确的范围,在规范办理住房公积金支取业务的同时,从企业改制,人口流动等方面的实际情况出发,适当加大了对职工下岗或失业、非本市户口人员离开本市并与单位终止劳动合同关系等特殊情况的支取使用范围,特别是增加了缴存职工直系亲属患重大疾病支取住房公积金的规定。部分职工直接通过支取住房公积金改善了住房条件,下岗职工和失业的职工群体通过支取住房公积金提高了生活条件,本人或亲属患重大疾病的职工群体通过支取住房公积金解决了燃眉之急。

把职工利益作为第一原则 彰显公心 规范管理

郑州住房公积金制度改革发展的15年,也是与时俱进、规范管理的15年。2005年,郑州市住房资金管理中心调整更名为郑州住房公积金管理中心,住房公积金从此进入区域化管理的新时期。在郑州市属6个县(市)设立了6个垂直管理部和上街分中心,在省会行业系统设立了省直机关、省电力、铁路、郑煤集团四个分中心和黄委会、省煤炭工业局两个管理部,实现郑州住房公积金统一管理。

公开、公平就是最好的管理。郑州住房公积金管理中心按照“郑州住房公积金管理委员会决策,中心管理运作,银行专户存储、财政监督”的原则,围绕“依法、规范、安全、便民”的思路推进工作开展,坚持以制度管人、以制度管事,突出抓好管理中的8个重点环节(政策宣传、归集管理、决策监督、运用管理、信息网络、风险防范、制度规范、优质服务),逐步形成机构完备、职能突出、规范高效的郑州住房公积金八大管理体系。

郑州住房公积金管委会于2002年12月成立,现已召开了23次委员会议,研究决定了住房公积金管理的政策调整等重大事项,决策监督职能的成功做法,在2006年召开的全国住房公积金经验交流会上作了典型发言。

中心畅通监督渠道,通过内部业务网络,全程接受国家和省监管部门的监督;通过年度审计接受行政监督,向市财政部门报送年度决算接受同级财政部门的审核监督;主动邀请新闻媒体、职工代表等进行座谈,听取意见和建议;在报纸上发布《郑州住房公积金执行情况公报》,接受社会监督。

中心自主开发设计的住房公积金信息网络管理系统,被河南省科委鉴定为“国内领先水平”,荣获郑州市政府“优秀科技产品金奖”。在省会城市中率先与建设部监管网络联网,开通了“郑州住房公积金网站”及政府专网上的查询业务,以及资讯和磁卡查询系统,住房公积金龙卡查询与建设银行连接,联通了业务监管网络系统,建立了管理系统崩溃应急预案,开通网上支取和贷款业务的审批,实现信息管理的科学化和规范化。

防范资金风险,确保安全增值是住房公积金管理运作的前提和基础。中心在管理运作中,定期邀请专家授课,提升职工整体素质;完善了《内部稽核管理办法》、《内部会计管理制度》、《内部财务控制制度》和《业务操作规程》、资金收支、风险防范、贷款档案管理等一系列制度。资金运作岗位操作环节互相制约,规避了差错的发生。截至2008年底,郑州市共实现住房

公积金增值收益30658万元,按规定比例提取贷款风险准备金10746万元、提取城市廉租住房补充资金7994万元,成为城市廉租住房资金来源的重要渠道。两年来,利用住房公积金增值收益向困难职工住房贷款贴息85户9.2万元,共有411人因患重大疾病提取住房公积金704万元,住房公积金的社会保障作用日益凸显。

把职工满意作为第一标准 用心服务 追求卓越

了解怎样“用心服务”,先看一则和谐美丽的“特写”。

七月流火。李春成和宋改菊一对聋哑夫妻,携手来到郑州住房公积金管理中心办事大厅,咨询办理住房公积金支取业务。

当天负责接访的办事大厅主任陶媛媛,细致琢磨这对聋哑夫妻比划的手势,把话写在纸上和两位沟通交流,随后发现他们所带资料缺少原始单位盖章。一提及单位盖章,夫妻两个急得直摇头,又手舞足蹈地开始比划起来,一直“说”到中午12点多。

这对聋哑夫妻下岗离职已经五年,刚刚买了一套房,决定申请支取住房公积金。可是,连跑三趟,原单位就是不肯为他们盖章。陶主任站在泪眼汪汪的夫妇面前写下一句承诺:别担心,我来帮!

次日,陶主任同服务标兵薛纯香一起到这对聋哑夫妻的原单位,一级一级协调盖章。

“章已盖好。”夫妻俩收到陶主任发来的信息,高兴得头头地笑。

两天后,这对聋哑夫妻拿到支取资金,临走时想说感谢又不知该怎样来表达,于是,挨着办事大厅的12个服务窗口,一一恭敬地鞠了个躬。

工作一分钟,精彩60秒。

这是郑州住房公积金管理中心干部职工时刻追求的一个信念。中心本着“贴近时代、贴近使命、贴近百姓”的原则,创新服务理念,建立一套符合科学发展观的公积金管理考核评价体系,实施岗位责任制、首问负责制、责任追究制、限时办结制、一次性告知制和文明服务用语,突出关键服务环节,从一言一行规范职工行为,提升全员素质,优化办事环境,提高办事效率,在深入开展的争先创优评选活动中,涌现出一大批“岗位之星”、“服务之星”。

同样是服务,在这里特别温馨。“累自己不累职工,烦自己不烦职工”。在办事大厅增设叫号机,印制21种办事明白卡;在市区增设了4个职工提取公积金代办网点,方便职工办理住房公积金业务。为了提前办理业务的职工少跑一趟路,窗口服务人员常常中午加班到下午一点多。遇到哺乳期的女职工抱着孩子前来办理支取,大厅服务人员主动上前帮助叫号,并带其到接待室照顾婴儿。遇到老年人、残疾人,实行绿色通道、特事特办,工作人员全程服务,直到签字办结。

同样是公开,在这里特别透明。

办事大厅建立全面的查询系统,开通了住房公积金网站、电子触摸屏和语音提示查询等各类查询服务,开通了咨询、投诉热线,设立咨询台服务;与建设银行共同研制开发了住房公积金龙卡,方便查询住房公积金缴存、贷款等信息。按照公开、公正、透明的原则,对政策法规、业务流程、操作要点、服务查询公开,为广大职工提供多种服务方式,满足职工的不同需求。

同样是承诺,在这里,行动比职工期待更快一步。

缩短时限简化程序,集汇缴、支取、贷款抵押、担保、受托银行为一体的办事大厅,开展一条龙办公,实行一站式服务;逐步简化、减少贷款、提取审批中的多项审批材料,对符合条件并且材料齐全的提取、贷款等审批项目,均当面告知并即时办理。

中心干部职工主动开展上门服务活动,去年以来先后到第二十七研究所、驻焦作的河南地矿二队、新郑烟厂以及新长城、江山房地产等十几家企事业单位和房地产售楼部为借款人办理住房公积金贷款手续。

坚持从群众最现实、最关心、最需要解决的问题入手,创新服务机制,推进政务公开,管理中心主动从时间上超前一步,从范围上扩大一些,从程度上更深一层,从动作和态度上更加积极敏锐,形成了富有特色的住房公积金服务模式,赢得政府和社会的满堂喝彩。

感动是一种缘分,管理中心干部职工的好作风形成了强大的公信力。

管理是一种艺术,好机制激发出住房公积金人无穷的创造力。

15年奋斗,15载辉煌。住房公积金承载着人们对安居的梦想,实现了广大职工改善住房的愿望,见证了郑州经济社会协调发展的光辉历程和非凡成就。

住房公积金,其根基在人民,血脉在人民,活力在人民。面对所取得的成就,郑州住房公积金管理中心主任二勇告诉记者,管理中心的工作同党和人民的要求和希望还有一定距离,干部职工将进一步发扬团结拼搏、求实创新、廉政为民的奋斗精神,秉承“民生为重、共建共享”的工作方针,深深扎根于群众之中,视事业厚重如山,对人民情深似海,立足岗位,永葆先进。



召开新闻发布会公布惠民政策



上门服务,现场办理公积金业务



发放贷款贴息,为低收入家庭缓解还款压力



广泛宣传住房公积金制度