

# 牡丹江市住房公积金管理中心 2013 年政府信息公开年度工作报告

## 引言

本报告根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《牡丹江市政府信息公开年度报告制度》要求，由牡丹江市住房公积金管理中心编制的 2013 年度政府信息公开年度报告。全文包括概述、咨询情况、复议、诉讼和申诉的情况，以及存在的主要问题和改进措施。如对本报告有任何疑问，请联系：牡丹江市住房公积金管理中心办公室；电话：0453-6995125。

## 一、概述

2013 年牡丹江市住房公积金管理中心政府信息公开工作，在市委、市政府正确领导下，坚持以科学发展观为引领，认真贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称《条例》），紧紧围绕“接地气、连民心”服务群众教育实践活动，以健全机构、完善制度为有力抓手，积极稳妥地推进全中心政务公开工作，充分发挥政务公开工作对人民群众生产、生活和经济社会活动的积极作用，打造人民满意的住房公积金管理部门。

（一）强化领导，健全政务公开组织体系。市公积金中心对政务公开工作非常重视，始终把政务公开工作抓的好与坏作为衡量转变政府工作职能，优化区域经济发展环境的天

平，摆上日程，常抓不懈。市公积金中心建立了中心党组书记、主任为总负责人，常务副主任亲自督办，指派专人具体落实的整体推进工作机制，力争使政务公开工作落到实处。

**（二）探索形式，构筑政务公开立体网络。**光华分中心、江南办事处和五县（市）办事处都在醒目的位置建立了公示板，对公积金缴存、提取、贷款等业务的所需手续和办理流程等常年进行公开，使办事群众一目了然，心中有数。在此基础上，市公积金中心继 2011 年 11 月 17 日正式开通了 967966 客服热线后，经系统升级，于 2013 年 5 月 2 日变更为 12329 客服热线向缴存职工解答业务问题。根据不同政务的内容、性质、要求和对象等，我中心还以不同的形式和层次进行公开。对需要向社会公开的内容，如住房公积金的发展规划、政策法规、业务流程和优惠政策等，除通过报刊、广播、电视等新闻媒介对外宣传外，还通过中心网站、印发文件、开展宣传活动等形式向全社会公开。2013 年 9 月 12 改版升级了“牡丹江住房公积金网”，开通了个人公积金账户、个人贷款业务信息和单位住房公积金账户的网上查询功能。这样，职工可以通过到营业厅、网上咨询、电话咨询、发短信等多种渠道了解到公积金账户相关信息。对需要向中心各科室、分支机构公开的内容，如中心内部的人事调动、福利待遇、工作任务分工等，主要采取政务信息、召开会议、OA 办公网、下发文件等形式进行公开。

（三）加大力度，推进保障性住房信息公开。2013 年 9 月 4 日中心召开住房公积金贷款支持怡馨园小区公共租赁住房建设项目贷款评审委员会第一次会议。会议结束后，我们及时将此政务信息上报省住建厅、市委办信息科、市政府办信息科。并于 9 月 24 日刊登在《政务情况》第三十四期；2013 年 9 月 16 日，我中心举行住房公积金支持怡馨园公共租赁住房建设项目贷款签约仪式。仪式结束后，我们及时将此政务信息上报，并于 9 月 24 日刊登在《政务情况》第三十五期；2013 年 10 月 16 日我中心已完成向住建部住房公积金项目贷款业务运行平台的项目基本信息登记、借款合同登记、抵押合同登记、抵押物登记、资金监管信息登记、放款信息登记、放款信息审核的录入和审核工作，并将这些业务信息提交到部、省两级公积金业务监管系统进行审批，标志着住房公积金支持怡馨园公共租赁住房建设项目贷款已进入放款阶段。我们及时将此政务信息上报，并于 10 月 21 日刊登在《政务情况》第三十八期；2013 年 10 月 22 日，住建部督察员巡查组对我市利用住房公积金贷款支持保障性住房建设试点工作开展 2013 年度第三次专项检查。检查结束后，我们及时将此政务信息上报，并于 10 月 28 日刊登在《政务情况》第三十九期；2013 年 10 月 23 日首笔 1.4 亿元住房公积金项目贷款资金划入市城投公司开立的资金监管账户，这标志着我市住房公积金支持怡馨园公共租赁住房建设项目

贷款工作如约落地。相关工作结束后，我们及时将此政务信息上报，并于10月28日刊登在《政务情况》第三十九期。

**（四）多措并举，促使政务公开工作服务为民。**为进一步加强中心政务公开工作，使政务公开工作更好的贴近群众、服务群众。一是在服务大厅实行“一次告知制”、“限时办结制”。职工只需到窗口提交相关资料，初审、复审及担保公司审核等所有中间环节均由窗口人员代办。二是倡导“引导服务”、“亲情服务”。开通大病、残疾等特殊群体办理业务“绿色通道”，中心主要领导亲自带队到重病职工家中现场办公，特事特办，一次性办结提取还贷业务。三是延长工作时间。近日，公积金中心根据业务量大幅增长的情况，延长了工作时间，由原来的午休1小时改成午间不休息，同时也方便了在职职工办理业务。

**（五）办事公开，保障政务公开工作有序推进。**中心办理业务人员实行佩带身份名片牌上岗，并摆放有姓名、职务、职责的桌牌。我们为每位职工设计了统一、规范的工作牌和工作证，在办公室内显著位置悬挂岗位职责、在业务服务大厅设置温馨提示等措施；我们先后编写了《住房公积金使用手册》、《住房公积金制度汇编》、业务科室工作手册、县域分支机构工作手册等住房公积金业务指南手册，发给单位和广大群众，实行事前公开工作计划、事中公开办事过程、事后公开办事结果；为充分发挥住房公积金专家工作组机

制，将事关公积金事业发展大局的体制机制、政策创新方面的课题与公积金专家组进行研究、论证，为我市住房公积金管理工作提供科学化专业化意见和建议，保证每项制度、政策顺利出台和实施。

**（六）群众评议，提高行政工作效率。**我们通过设置主任信箱、开通 12329 客户服务热线和电子邮箱、专人负责中心网站住房公积金版块在线解答、与市长热线联线解答相关问题、参加行风热线直播节目等举措，结合全市开展的“万人评百科”活动和中心对各单位各部门开展的工作考核及政风行风民主测评工作，进一步拓宽政务公开和群众意见反馈渠道，由住房公积金客服中心负责群众意见的收集、登记、交办、反馈、归档等，客户信息服务中心日均解答咨询 250 余个，已累计为 20000 余名职工提供咨询服务，并按月将情况进行汇总，向中心领导班子汇报。每年定期组织开展群众评议活动，把群众评议结果作为改进工作的内容之一。

**（七）强化责任，加强政务公开考核监督。**建立健全激励机制，综合运用电话督办、文件催办、现场查看、书面通报等手段，不定期对全中心政务公开工作进展情况进行督促检查，加大责任追究力度，明确责任追究主体、责任追究内容、责任追究程序，确保全中心政务公开工作整体水平的不断调高，使政务公开工作真正落到实处。在市委、市政府领导的重视指导下，我中心认真总结政务公开工作，及时向市

委办、市政府办报送各项政务信息和政务工作总结。经过努力，我中心政务公开工作 2013 年由“二类”单位评为“一类”单位，取得了较好成绩。

## 二、咨询情况

牡丹江市住房公积金管理中心 2013 年度共接受市民咨询 9679 次，其中咨询电话接听 9046 次，公积金网站在线咨询 144 次，市长电子信箱 4 次、民心网咨询 82 次、“接地气、连民心”问政平台咨询 6 次、中心电子邮箱咨询 4 次，已全部解答。

## 三、复议、诉讼和申诉情况

2013 年，我中心收到 18 次有关政府信息公开事务的行政复议、诉讼或申诉，已全部解决。

## 四、存在的主要问题和改进措施

虽然我中心政府信息公开工作取得了一定成绩，但也存在一些问题。一是部分科室对政府信息公开工作的认识不够。二是政府信息公开内容不够全面、平台建设水平有待进一步提高。

针对存在的问题，下一步，我们将做好以下几个方面的工作：一是加强学习，提高政务公开工作能力，组织干部职工深入学习贯彻《中华人民共和国政府信息公开条例》和市委、市政府政务公开、政府信息公开有关规定，进一步加强认识政务公开工作的重要性和必要性，增强政务公开工作的

主动性和自觉性。二是召开政务公开工作专题培训会，加强对全体干部职工政务公开工作的培训，加大信息采集、整理的力度，提高工作人员的思想认识和工作技能，提升能力，并以办事公开带动便民服务。三是加强督促检查，推进政务公开工作规范化发展。进一步加强中心各科室政务公开工作日常检查监督，将该项工作纳入年度工作目标考核，定期不定期对政务公开工作情况进行检查和通报，检查情况作为年终评先评优的依据。通过加大对政务公开的督促检查力度，实行有效监督，严格责任追究，从而全面提高政务公开工作的质量和水平。