

# 住房和城乡建设部司局函

建司局函金〔2021〕50号

## 住房和城乡建设部住房公积金监管司 关于印发落实“我为群众办实事”实践活动 工作部署推进住房公积金高频服务事项“跨 省通办”实施方案的通知

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市、新疆生产建设兵团住房公积金管理中心：

按照住房和城乡建设部党组统一部署，“实现住房公积金高频服务事项‘跨省通办’”列为住房和城乡建设部“我为群众办实事”重点项目。现将《落实住房和城乡建设部“我为群众办实事”实践活动工作部署推进住房公积金高频服务事项“跨省通办”实施方案》（以下简称《实施方案》）印发给你们，应以更高的政治自觉、更强的责任担当抓好贯彻落实。

为确保《实施方案》明确的各项细化措施落到实处，见



到成效，省级住房和城乡建设部门要采取随机抽查、实地检查、调研座谈等方式，及时掌握本省“跨省通办”落实情况，指导各城市住房公积金管理中心（以下简称城市中心）践行群众路线、坚持实事求是、力戒形式主义，结合实际研究制定贯彻《实施方案》的具体措施和计划安排，切实把好事办好、把实事办实。省级联络员名单请于8月20日前报我司（联络员表见附件1）；每月20日前，要将当月本省“跨省通办”服务事项落实情况（表格见附件2）及“三个一百”活动的计划安排、特色做法和工作成效，以书面形式并加盖公章报送我司；2021年11月底前至少向我司推荐5个“跨省通办”示范窗口、5个“跨省通办”便民惠民小故事、5个城市中心主任通过体验服务补足短板的实际事例；推进过程中发现的问题和建议请及时反馈我司。



住房和城乡建设部住房公积金监管司

2021年8月13日



# 落实“我为群众办实事”实践活动工作部署 推进住房公积金高频服务事项 “跨省通办”实施方案

为深入贯彻落实习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，落实中央党史学习教育相关要求，按照住房和城乡建设部党组的工作部署，结合各地住房公积金管理实际，聚焦解决人民群众在异地办事过程中的“急难愁盼”问题，着力推进住房公积金高频服务事项“跨省通办”，满足缴存单位和职工异地办事需求，制定本实施方案。

## 一、目标任务

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入推进党史学习教育，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，全面实现“住房公积金单位登记开户”“住房公积金单位及个人缴存信息变更”“提前还清住房公积金贷款”“购房提取住房公积金”和“开具住房公积金个人住房贷款全部还清证明”等5个住房公积金服务事项“跨省通办”，切实满足缴存单位和职工异地办事需求，真正把党史学习教育成果体现在行动上、落实到工作中，以优异成绩庆祝建党100周年。

## 二、细化落实举措，实现工作成效可量化、可感知、可评价

(一) 尽可能量化便民惠民成效



一是**量化办理情况**。省级住房和城乡建设部门指导城市中心结合实际细化落实举措，建立工作进度定期调度机制，及时了解本省“跨省通办”服务实现进度和业务办理总量，采取抽样调查、用户分类等多种方式掌握全程网办“跨省通办”业务的办理情况，通过全国住房公积金监管服务平台汇总代收代办和两地联办“跨省通办”业务的办理情况，对推进不力、运行不畅的城市中心进行实地调研督导。

二是**量化服务效能**。省级住房和城乡建设部门指导城市中心积极提升“跨省通办”服务效能，及时了解掌握城市中心线下服务大厅“跨省通办”窗口和线上渠道“跨省通办”专区设置数量，梳理城市中心根据办事群众的实际需求提出便民服务实招、硬招的数量，收集整理“跨省通办”便民惠民的典型案列，量化汇总缴存单位和职工节省的时间和费用。

## （二）努力让人民群众充分感知

一是**拓展政策宣传解读范围**。各城市中心积极制作形式多样、内容生动的宣传短片，及时准确地向缴存职工提供简明易懂的政策解读和办事指南。省级住房和城乡建设部门和各城市中心充分利用各地政府网站、新媒体、综合服务平台、12329服务热线等多种渠道，广泛开展宣传解读工作，使更多缴存职工了解“跨省通办”相关业务和政策；深入分析、



准确定位异地办事需求量大的缴存单位和缴存职工范围，让“跨省通办”服务精准触达有需要的人民群众，提升人民群众办事体验。

**二是组织开展“三个一百”活动。**省级住房和城乡建设部门组织各城市中心开展全国住房公积金系统“三个一百”活动：创建百个“跨省通办”示范窗口，充分发挥服务意识强、服务效能好、群众满意度高的示范窗口引领带动作用；讲述百个“跨省通办”小故事，通过异地办事群众从“跨省通办”服务获得便利、节省时间和费用的切身体会展现为民服务的实效；开展“百名城市中心主任零距离真体验”活动，各地城市中心领导干部以办事群众身份按照流程办理“跨省通办”服务事项，发现问题并积极整改，真正让办事群众感受到优化服务带来的新变化。

### （三）以群众评价作为衡量工作成效的标准

**一是多种渠道收集评价意见。**各城市中心通过各级政务服务“好差评”系统、门户网站、12329（12345）服务热线等，倾听收集缴存职工的评价反馈和意见建议，及时解决突出问题。省级住房和城乡建设部门对各城市中心“跨省通办”服务情况和群众满意度开展抽查暗访，针对发现的问题督促城市中心抓好整改。

**二是根据群众评价改进服务。**省级住房和城乡建设部门指导城市中心建立人民群众评价反馈与改进管理服务相联



动的工作机制，把解决人民群众急难愁盼问题作为城市中心提升服务、改进工作的重点，更加精准对接基层所盼、民心所向。

三是根据群众诉求深化拓展服务事项。省级住房和城乡建设部门支持有条件的城市中心将群众诉求集中的服务事项纳入“跨省通办”范围，推动更多高频服务事项“省内通办”或“区域通办”。

### 三、保障措施

（一）加强组织领导，明确专人负责。各地充分认识“跨省通办”工作的重要意义，切实加强组织领导，强化经费、人员、场地和信息化保障。每个省级住房和城乡建设部门、每个城市中心都要确定专人负责“跨省通办”工作，建立省级“跨省通办”联络员和省内各城市中心联络员队伍，保障城市中心间的政策传递、业务协同、信息交互的反馈联动机制高效运行，确保事事有落实。

（二）强化能力建设，推动形成合力。省级住房和城乡建设部门积极组织城市中心开展“跨省通办”工作专题培训，各城市中心定期组织包括窗口工作人员、12329服务热线工作人员在内的全员培训，确保所有人员都能准确把握“跨省通办”工作要求。

（三）建立工作机制，推动为群众办实事常态化。各城



市中心以此次实践活动为契机，切实转变服务理念、增强服务意识，建立健全为群众办实事常态化运行机制，推动信息互通互联，畅通线上服务渠道，实现更多服务事项线上办理，提高群众对住房公积金服务的认同感和获得感。

- 附件: 1. 住房公积金高频服务事项“跨省通办”工作省级联络员表
2. 住房公积金高频服务事项“跨省通办”工作落实情况汇总表



附件1

# 住房公积金高频服务事项“跨省通办”工作省级联络员表

省份	姓名	职务	座机	手机

填表说明：1. 直辖市和新疆生产建设兵团直接填报。

2. 请于8月20日前将此表报我司，后续如有人员调整及时更新。





# 住房公积金高频服务事项“跨省通办”工作落实情况汇总表

填报省份（盖章）： \_\_\_\_\_ 填报时间： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

城市中心	住房公积金单位登记开户		住房公积金单位及个人缴存信息变更		提前还清住房公积金贷款		通过两地联办方式办理异地购房提取住房公积金		通过代收代办方式开具住房公积金个人住房贷款全部还清证明笔数	设置“跨省通办”业务线下窗口数量（个）	设置“跨省通办”业务线上专区数量（个）	当月参加“跨省通办”培训人次
	是否实现全程网办	当月业务量	是否实现全程网办	当月业务量	是否实现全程网办	当月业务量	笔数	金额（万元）				
总计												

- 填表说明：
1. 对省内有未实现全程网办的城市中心，省厅需另附书面材料说明未实现原因和预计完成时间。
  2. 两地联办和代收代办事项，受理地和缴存地均需统计业务笔数，提取金额由缴存地填写。
  3. 本省“三个一百”活动的计划安排、特色做法和工作成效，请另附书面材料。
  4. 填报期间为自上月15日至本月15日。

