宿迁市住房公积金管理中心文件

宿住房公积金〔2022〕26号

关于印发《开展“办惠民实事 树服务标杆”跑现场、走流程活动实施方案》的通知

中心各科室、所属各管理部：

现将《宿迁市住房公积金管理中心开展“办惠民实事 树服务标杆”跑现场、走流程活动实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

宿迁市住房公积金管理中心

2022年8月 29日

（此件公开发布）

宿迁市住房公积金管理中心开展“办惠民实事 树服务标杆”跑现场、走流程活动实施方案

为深入贯彻落实国务院有关文件精神，进一步深化“放管服”改革，着力打造一流营商环境，根据宿迁市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组、宿迁市优化营商环境工作领导小组下发《关于印发宿迁市政务服务领域开展“局长跑现场、走流程”补短板、优服务活动工作方案的通知》（宿放改发〔2022〕2号）要求，结合中心实际，制定本实施方案。

一、工作目标

树牢以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，通过开展“办惠民实事 树服务标杆”跑现场、走流程活动，中心领导班子成员深入基层一线，对公积金服务事项业务开展全流程、全链条体验，及时发现并解决公积金服务的痛点堵点难点，进一步优化营商环境，创新服务举措，拓展服务渠道，推动住房公积金业务事项实现“线上都能办、线下就近办、特事简化办”“三个办”目标，实现服务群众“零距离”，全面提升企业和群众的满意度。

二、活动对象

中心党组书记、主任王晓刚，党组成员、副主任魏从浩，党组成员、办公室主任蒋宁。

三、活动时间

8月至12月底，为活动集中开展时间，分“制定方案、问题查摆、跟踪落实、巩固提升”四个阶段组织实施（附件2）。

四、活动方式

活动对象分别以申请人员、经办人员、代办人员等多种身份，采取自主体验、窗口坐班、陪同体验、座谈体验等多种方式线上登录“互联网+政务服务”一体化平台、部门业务办理系统、公积金APP等平台, 线下走进公积金大厅办事窗口，分别按程序走一次办事流程。

（一）换位思考补短板

1. 以办事群众身份走流程。中心领导班子成员以办事群众身份，完成线上线下办一件事业务，全流程体验感受。

2.“代办、帮办”走流程。经有办事需求的群众授权委托，中心领导班子成员通过线上线下两个渠道，亲手办理从注册登录、填写申报、提交申请、等待结果等全流程业务，为授权人代办、帮办完成具体业务事项，了解办事流程运行情况，听取办事群众意见。

（二）深入调研优服务

以窗口工作人员身份走流程。中心领导班子成员以单位工作人员身份坐班公积金窗口，面对面接待办事群众，从解答咨询、直接受理、后台审批、完成审批等全流程，熟悉了解业务办理过程，体验业务办理感受。

五、活动要求

（一）加强组织领导。中心成立“办惠民实事 树服务标杆”跑现场、走流程活动工作领导小组（附件1）。中心主要领导要亲自研究，亲自部署，亲自调度，带头“走流程、解难题、优服务”。同时，建立工作专班，贷款管理科具体负责活动的统筹协调和组织实施，坚决杜绝形式主义、官僚主义。

（二）落实整改措施。针对线上、线下公积金服务运行情况，特别是 “一网通办”、“跨省通办”无差别同标准办理，以及好办易办等工作存在的短板弱项问题，找出痛点堵点难点。对过程中发现问题，制定改进措施，建立整改台账，明确整改事项，落实整改责任和时限，逐一销号解决。

（三）完善长效机制。坚持“边检验、边查摆、边整改、边总结”的原则，针对走流程、坐窗口发现的问题，从服务企业、方便群众的角度出发，积极创新思路，优化整改方案，强化整改落实。同时，坚持举一反三，破立并举，注重从制度机制层面入手，进一步完善管理制度，形成长效管理机制，杜绝同类问题反复发生。

附件：1. 宿迁市住房公积金管理中心开展“办惠民实事 树

服务标杆”跑现场、走流程活动工作领导小组

1. 宿迁市住房公积金管理中心开展“办惠民实事 树

服务标杆”跑现场、走流程活动安排表

附件1

宿迁市住房公积金管理中心

“办惠民实事 树服务标杆”跑现场、走流程活动工作领导小组

组 长：王晓刚

副组长：魏从浩、蒋 宁

成 员：赵 敏、王 伟、仲 林、徐向东、

赵 斌、胡忠东、颜 伟、曹培栋

领导小组下设办公室，办公室设在中心贷款科，赵敏同志兼任办公室主任，负责中心“跑现场、走流程”活动的统筹协调和推动落实工作。

附件2

宿迁市住房公积金管理中心开展

“办惠民实事 树服务标杆”跑现场、走流程活动安排表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 活动阶段 | 活动内容 | 时间 | 参加人员 | 牵头部门、参加部门 |
| 制定方案 | “跑现场、走流程”活动安排部署，明确各阶段任务。 | 8月 | 全体人员 | 贷款科、信息科  各管理部 |
| 问题查摆 | 以办事人员、经办人员等多种身份，针对线上、线下公积金服务运行情况，特别是 “一网通办”、“跨省通办”无差别同标准办理，对好办易办等工作存在的短板弱项问题进行查摆，找出痛点堵点难点。 | 9-10月 | 王晓刚、  魏从浩、蒋宁 | 贷款科、信息科  各管理部 |
| 跟踪落实 | 针对“跑现场、走流程”过程中发现的问题，强化跟踪落实，制定改进措施，立整立改；建立整改台账，逐一销号解决。 | 11月 | 魏从浩 | 贷款科、信息科  各管理部 |
| 巩固提升 | 建章立制，形成长效管理机制；邀请市人大代表、政协委员、市住房公积金管委会成员代表、企业代表和办事群众代表，以及第三方对活动成效、整改情况情况进行测评；召开总结会议，总结活动成效。 | 12月 | 蒋宁 | 贷款科、信息科  各管理部 |