

牡丹江市住房公积金管理中心 2016 年度政府信息公开年度工作报告

2016 年牡丹江市住房公积金管理中心政务公开工作，在市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉的通知》的有关要求，认真执行牡丹江市政务公开工作。现将中心 2016 年度政务公开工作情况报告如下。

一、 基本情况

2016 年，中心紧紧围绕市委、市政府中心工作，始终坚持把深化政府信息公开作为推进依法行政、促进作风转变、提高行政效能、加强反腐倡廉的重要举措，着力创新制度机制，丰富公开内容，拓展公开渠道，强化监督检查，最大限度地保障了社会公众的知情权，有力地推动了我市住房公积金事业的健康发展。

（一）加强组织领导，完善公开机制。中心及时组织传达学习上级有关政府信息公开工作要求，研究部署中心信息公开重点工作。严格按照《条例》的要求及中央、省、市信息公开有关规定，进一步规范和完善信息公开工作机制。完善中心网站“政府信息”相关栏目，设置一级栏目 7 个、二级栏目 24 个，规范公开信息内容和目录体系编排，进一步加大了信息公开的深度和广度。

（二）强化政务信息公开日常管理。安排专门科室和专人对信息公开栏目进行日常维护，不断完善信息公开内容，将涉及住房公积金缴存职工切身利益的问题作为重点，及时、依法公开政策、服务、工作等信息，有效提高了信息公开的及时性、服务性和准确性。

二、主动公开政府信息情况

（一）主动公开信息分类及内容。2016年，中心按照省、市两级政府信息公开工作要求，主动做好政府信息的公开工作，把社会公众对公积金关切热点问题作为重要信息公开内容。

1. 政策方面。2016年一月、四月、十月陆续出台共24项新政。通过中心网站、微信公众平台、电视台、报纸等向社会进行公开。

2. 服务方面。2016年，牡丹江市住房公积金管理中心将加强和改进服务作为工作的出发点和落脚点，全面开展住房公积金优化服务行动，社会满意度显著提高。我市住房公积金各营业网点的服务环境进一步改善，全年累计服务缴存职工29万人次。住房公积金网站、12329热线、手机短信、微博、微信、QQ群等信息化服务实现全覆盖。按照“三减一缩”原则要求，采取优化业务办理流程、精简审批环节等措施，进一步缩短业务办理周期，优化广大缴存职工业务办理体验，实现服务质量与工作效率“双提升”。清理合并审批事

项 8 项，住房公积金公共服务事项由 46 项优化为 38 项，精简业务审批要件 33 项，减少审批环节 2 个，取消账户设立和账户托管审批，业务办理更加简便。账户设立、信息变更等 34 项常规业务由当日办结实现即时办结，个贷审批时间减少 3 至 5 个工作日，大幅提高办事效率。通过实施征信查询和免费复印全网点覆盖、代付房产抵押登记费、协调降低评估机构收费和积极研究自主评估模式等举措，逐步实现住房公积金办贷外部成本同行业最低。

3. 活动方面。丰富舆论宣传方式，采取跨平台、多渠道的传播手段契合新政发布，通过开展为期 100 天的政策宣传活动，先后在日报、晨报、电台、电视台、微信手机台等主流媒体宣传 509 次，进企业、进社区宣传 18 场次，设置流动宣传展板 30 处，网站微信推送信息 131 条，发放宣传资料 5 万余份，准确定位目标人群，切实提升政策的社会认知度。

4. 中心需要向社会公开的其它重要信息。2016 年，分别在中心门户网站等渠道公开《牡丹江市住房公积金 2016 年年度报告》、中心《关于牡丹江市住房公积金管理中心 2016 年部门预算有关情况的说明》、《牡丹江市住房公积金管理中心 2015 年部门决算及有关情况说明》等各类信息 3 项，并积极回应社会关切热点问题。

（二）主动公开政府信息公开方式。一年来，中心积极完善信息公开渠道及各种公开方式，保障公众知情权。一是充分发挥门户网站作为信息公开第一平台作用，将与缴存职工关系密切、社会公众关心和需要广泛知晓的信息安排在最显著的栏目，对各类信息的入口编排为职工容易读懂理解的名称，如：公积金缴存、公积金提取、公积金贷款、个人住房公积金账户查询等。通过网站“在线咨询”、“在线留言”等服务，实时提供客户与中心网上一对一的信息交流。二是充分发挥中心微信公众平台宣传和服务窗口作用，协同门户网站同步发布各类公积金信息，提高信息传递的时效性和传播力。三是充分发挥 12329 热线服务宣传功能，对外提供公积金业务的各类信息。四是通过牡丹江日报等主要新闻媒体刊登住房公积金制度执行情况年度公告，保障社会公众对公积金信息的知情权。五是以上相关信息也一并在“中国·牡丹江”政府门户网站“牡丹江公积金政务公开栏目”发布刊登。

（三）主动公开政府信息公开数量。

1.通过中心门户网站及“中国·牡丹江”政府门户网站“牡丹江公积金政务公开栏目”发布信息 191 条（不同渠道和方式公开相同信息计 1 条）。

2. 通过中心“微信公众平台”平台及时发布中心政策、热点问题及服务信息，全年通过微信公众平台公开政府信息 34 条。

3. 通过报刊、广播等媒体主动公开政府信息 10 条。

4. 主动公开规范性文件 3 条。

5. 畅通咨询沟通渠道，赢得群众点赞。

三、推进行政决策、执行、管理、服务、结果“五公开”情况

牡丹江市住房公积金管理委员会决策事项、组织机构及人员调整、权责清单、住房公积金支持怡馨园公共租赁住房建设项目贷款等事项及时通过网站进行公开。

四、推进重点领域信息公开情况

中心门户网站等渠道公开《牡丹江市住房公积金 2016 年年度报告》、中心《关于牡丹江市住房公积金管理中心 2016 年部门预算有关情况的说明》、《牡丹江市住房公积金管理中心 2015 年部门决算及有关情况说明》等各类信息 3 项。

五、回应社会关切情况

2016 年共受理住房公积金相关业务咨询和投诉 35296 人次，比上年增加 10495 人次，同比增长 42.32%。其中：人工接听 12329 服务热线 15795 人次，占咨询总量的 44.75%；12329 自助语音查询 17208 人次，占咨询总量的 48.75%；回复市长公开电话 114 人次，占咨询总量的 0.33%；受理各类

网站咨询 2179 人次，占咨询总量的 6.17%。同步生成公积金预约、投诉、建议受理单 16 起，比上年同期减少 7 起，同比减少 30.43%。业务受理办结率与咨询服务满意率均达到 100%。

六、依申请公开工作详细情况

（一）依申请公开情况。2016 年度中心未收到政府信息公开申请件。

（二）不予公开政府信息情况。中心严格按照依申请公开政府信息工作制度，明确对于涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的政府信息；以及可能危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定的信息等不予公开（法律另有规定的除外）。

七、信息公开相关举报、复议、诉讼情况

无举报、复议、诉讼情况。

八、制度机制建设情况

为完善制度机制建设，近年来我市相继出台多项住房公积金地方性文件。2016 年末，中心将涉及我市住房公积金制度、政策相关文件进行整理，编印《牡丹江市住房公积金政策法规汇编》。