

# 2021 年长春市住房公积金管理中心 信息公开工作年度报告

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》，向社会公布 2021 年度长春市住房公积金管理中心信息公开年度报告。全文包括提升信息公开工作质量情况、增强工作透明度情况、主动工作情况和 2021 年咨询情况统计。本报告所列数据统计期限自 2021 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日止。本报告的电子版可在长春住房公积金网站下载。

## 一、总体情况

长春市住房公积金管理中心（以下简称“中心”）为直属长春市人民政府的正局级事业单位，机关内设办公室、人事处、归集处（稽查处）、提取处、会计处、信息处、法规处、稽核处八个处室及机关党委，下设贷款经办中心、综合服务中心、朝阳、南关、经开、绿园、高新、铁路八个分中心及双阳、九台、德惠、农安、榆树、吉林、四平、通化、白城、图们、公主岭 11 个分理处。中心地址：南关区芳草街 1177 号；邮编：130022；客服电话：0431-12329；传真：0431-89216913；网站地址：<http://zfgjj.changchun.gov.cn/>。

### （一）加强组织领导，落实各项制度，提升信息公开工作质量

2021 年，中心坚持“公开是常态、不公开是例外”的原则，认真贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》，按照《吉林省委办公厅、吉林省人民政府办公厅关于全面推进政务公开的实施意见》全面部署，制定政务公开重点工作任务分工，着力推进决策公开、执行公开、管理公开、服务公开和结果公开，加强政策解读回应，增强公开实效。

1、加强政务网站规范化建设，提高政务服务质量，确保政务公开的及时性、全面性、准确性

一是及时更新网站栏目内容。按照政府网站建设要求，及时、按时公开相关栏目信息，确保实效性。全年信息发布 294 条，其中，概况类信息 4 条，政务动态信息 145 条，信息公开目录信息 35 条。全年解读信息发布 15 条，专栏专题维护 26 个。

二是及时公开政策文件。全年发布（更新维护）政策文件 11 条：

2021-01-08 发布《关于开展 2021 年度住房公积金缴存基数调整的通知》；

2021-03-15 发布《关于调整住房公积金个人住房贷款单笔最高额度的通知》；  
2021-03-15 发布《长春市住房公积金提取管理办法》；  
2021-04-22 发布《长春市住房公积金提取管理办法实施细则》；  
2021-06-11 发布《关于对长春市 2021 年住房公积金缴存基数进行调整的通知》；  
2021-08-25 发布《关于取消住房公积金贷款保证金的通知》；  
2021-09-16 发布《关于开展住房公积金组合贷款（试点）的通知》；  
2021-11-15 更新维护国务院《住房公积金管理条例》；  
2021-11-30 发布《关于调整长春市住房公积金缴存基数下限的通知》；  
2021-12-03 发布《关于加强对住房公积金个人住房贷款借款人信用状况审查的通知》；

2021-12-22 发布《关于调整既有住宅加装电梯提取住房公积金政策的通知》。

以上由中心主动制发的政策类文件全部配有 PDF 版政策原文下载链接，方便群众查阅。

三是搭建“互联网+公积金”综合服务平台。2021 年网站注册用户数量 1448678 个，全程可在线办理的政务服务 17 个，办件量总数 659396 个。2021 年底，微信公众号累计订阅数 131050 个，手机客户端累计注册量 180366 个；2021 年已开通公积金网厅的缴存单位达 2.02 万户，开通率 95%，缴存单位使用网厅线上办理归集业务超过 15 万笔，占归集对公业务量总数的 87.28%；32 项公积金归集业务中已有 28 项实现自有网厅线上办理，其余 4 项业务可通过“一门式、一张网”进行受理；9 项高频业务操作视频放置于网厅醒目位置，为缴存单位经办人提供业务指导；线上提取公积金业务使用比例大幅提升，手机 APP 全年受理离退休提取 845 笔，同比增长 26.11%；租住商品房提取 21970 笔，同比增长 56.4%；终止劳动关系提取 8003 笔，同比增长 299.55%。线上提取公积金已成为公积金提取业务主要办理渠道之一。

## 2、畅通网上沟通渠道、回应解决民生关切问题

中心及时向门户网站政府信息公开专栏上传主动公开的政策性文件，稳步有序拓展公开范围。全力做好建议提案办理工作，对涉及公共利益、社会广泛关注的建议提案，及时公开答复，同时在公开信息前，对信息进行保密审查，对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的政府信息内容予以依法保护。

## 3、发挥服务大厅作用，全方位推进政务公开工作

中心设有 17 个业务网点，使用统一业务平台系统，覆盖长春市区、六县（市）区、铁路沿线及公主岭市。各网点服务大厅设有政策宣传板、信息公告栏、LED 大屏幕，开展政策宣传及张贴、播放各项业务办理手续和流程；设置咨询服务台、自助查询机，人工与自助相结合，人性化服务与技术化管理相统一。服务大厅风格一致、标识统一、整洁明亮、软硬件配备齐全，工作人员着装整齐、服务规范、标准统一、口径一致。

## （二）完善公开机制，加大考核监督力度，增强工作透明度

一是充分利用 12329 公积金客服热线等平台，积极解决民意诉求，各类诉求办结率达到 100%。中心 12329 客户服务热线 2021 年度共接入电话 40.93 万个，其中自助语音服务电话 15.6 万个，转人工语音电话 25.32 万个，人工接通量 23.92 万个，人工接通率 94.44%。手机 APP 访问量 613.72 万次，微信公众号访问 281.77 万次，网站访问量 71.08 万次。新媒体客服系统共接入会话总量 1.8 万条，会话转人工率 74.72%，人工受理率 100%，满意度 99.95%；各渠道累计受理疑难、投诉、建议 2414 条，职工各类诉求都能得到及时回应。

二是加强网站规范化建设。及时回复广大市民的网站留言，提高服务质量，2021 年回复网站留言共计 1624 条，平均办理时间 1.2 天。公积金网站已日益成为我中心各项政策权威发布平台，日均访问量近 2000 次。2021 年向长春市政府信息报送系统报送信息 112 条，按市政府要求发布或转载国务院和省、市重要信息 30 条，做好重要时间节点的网站值班值守工作，全年无相关责任事故发生。

三是坚持依法公开、真实公正的原则，全面及时公开各类信息，接受社会各界监督。坚持及时主动公开，凡经住房公积金管理委员会通过或中心制定的涉及广大公积金缴存职工切身利益的规定，都在网站、微信、微博、手机 APP 平台及时主动公开。坚持依法全面公开，按照政府信息公开工作的要求，做到凡不涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的政务信息，一律予以依法公开。

## （三）2021 年咨询情况统计

网站互动交流咨询人数 2721 人次；微信公众号咨询人数 15649 人次，手机客户端咨询人数 2346 人次，咨询电话接听数 239170 人次。

## 二、主动公开政府信息情况

| 第二十条 第（一）项 |               |        |        |
|------------|---------------|--------|--------|
| 信息内容       | 本年制发件数        | 本年废止件数 | 现行有效件数 |
| 规章         | 0             | 0      | 0      |
| 行政规范性文件    | 10            | 10     | 10     |
| 第二十条 第（五）项 |               |        |        |
| 信息内容       | 本年处理决定数量      |        |        |
| 行政许可       | 0             |        |        |
| 第二十条 第（六）项 |               |        |        |
| 信息内容       | 本年处理决定数量      |        |        |
| 行政处罚       | 0             |        |        |
| 行政强制       | 0             |        |        |
| 第二十条 第（八）项 |               |        |        |
| 信息内容       | 本年收费金额（单位：万元） |        |        |
| 行政事业性收费    | 0             |        |        |

### 三、收到和处理政府信息公开申请情况

| （本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和） |                              | 申请人情况 |         |      |        |        |    |
|------------------------------------|------------------------------|-------|---------|------|--------|--------|----|
|                                    |                              | 自然人   | 法人或其他组织 |      |        |        |    |
|                                    |                              |       | 商业企业    | 科研机构 | 社会公益组织 | 法律服务机构 | 其他 |
| 一、本年新收政府信息公开申请数量                   |                              | 1     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  |
| 二、上年结转政府信息公开申请数量                   |                              | 0     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  |
| 三、本年度办理结果                          | （一）予以公开                      | 1     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  |
|                                    | （二）部分公开（区分处理的，只计这一情况，不计其他情形） | 0     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  |
|                                    | （三）1.属于国家秘密                  | 0     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  |

|             |         |                                       |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
|             | 不予公开    | 2.其他法律行政法规禁止公开                        | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 3.危及“三安全一稳定”                          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 4.保护第三方合法权益                           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 5.属于三类内容事务信息                          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 6.属于四类过程性信息                           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 7.属于行政执法案卷                            | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 8.属于行政查询事项                            | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             | (四)无法提供 | 1.本机关不掌握相关政府信息                        | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 2.没有现成信息需要另行制作                        | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 3.补正后申请内容仍不明确                         | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             | (五)不予处理 | 1.信访举报投诉类申请                           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 2.重复申请                                | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 3.要求提供公开出版物                           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 4.无正当理由大量反复申请                         | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 5.要求行政机关确认或重新出具已获取信息                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             | (六)其他处理 | 1.申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 2.申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             |         | 3.其他                                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             | (七)总计   |                                       | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 四、结转下年度继续办理 |         |                                       | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   |

#### 四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

| 行政复议 |      |      |      |    | 行政诉讼     |      |      |      |    |       |      |      |      |    |
|------|------|------|------|----|----------|------|------|------|----|-------|------|------|------|----|
| 结果维持 | 结果纠正 | 其他结果 | 尚未审结 | 总计 | 未经复议直接起诉 |      |      |      |    | 复议后起诉 |      |      |      |    |
|      |      |      |      |    | 结果维持     | 结果纠正 | 其他结果 | 尚未审结 | 总计 | 结果维持  | 结果纠正 | 其他结果 | 尚未审结 | 总计 |
| 0    | 0    | 0    | 0    | 0  | 0        | 0    | 0    | 0    | 0  | 0     | 0    | 0    | 0    | 0  |

#### 五、存在的主要问题及改进情况

主要问题:

- 1、依申请公开的答复的规范化程度还有待提升;
- 2、部门间学习交流较少,信息公开相关培训内容有所欠缺。

已改进的情况:

- 1、根据上级部门各季度下发的《政务公开指数评估报告》中的问题,对本部门政

务信息公开专栏进行整改。

2、针对政务信息公开专栏中已发布的内容与上级部门进行沟通学习，将存在问题的栏目内容进行增删。

3、根据上级部门下发的通知，对已公开的信息中是否涉及发布个人信息内容的情况进行筛查及整改。

## **六、其他需要报告的事项**

1、举报投诉情况：2021 年共承办市长热线投诉举报 998 条，回复国务院“互联网+督查”事项 2 次，回复“人民网”网民留言 8 次，反馈率 100%，满意率和总体排名多次名列前茅；

2、信息公开收费情况：无；

3、机构建设和保障经费情况：设有政务公开领导小组 1 个，兼职工作人员 1 人；从事政府信息公开工作专门机构 1 个，专职 1 人，兼职 1 人，公开查阅网点 5 个，政府信息公开专项经费 0 元；

4、工作人员及培训情况：中心从事政府信息公开工作的专职人员 1 人，兼职人员 2 人。全年参加上级举办的业务培训会 0 次，参加人员 0 人；举办业务培训 0 次，参加培训人员 0 人次。

5、回应社会关切情况：全年根据市民咨询和留言情况，回应社会关注热点 3 次，分别为：

（1）明确住房公积金缴存基数构成方式，发布《关于进一步明确缴存基数构成的通知》；

（2）回应缴存职工多样化贷款需求，研究出台了《关于开展住房公积金组合贷款（试点）的通知》；

（3）扩大既有住宅加装电梯提取公积金政策受益范围，根据广大缴存职工的意见，借鉴兄弟城市的优秀做法，出台《关于调整既有住宅加装电梯提取住房公积金政策的通知》。