

# 落实社管服改革 优化营商环境

----- 柳江营业部多措并举提高住房公积金服务水平



8月16日上午，家住柳江区碧桂园的覃先生在柳州市住房公积金管理中心柳江营业部办理住房公积金提取手续，从柜台递交材料到办结花了不到五分钟时间，覃先生由衷的表示，“现在提取公积金比原来方便多了，申请不繁琐，效率确实高，服务质量更好，蛮不错！”

覃先生的办事体验不是个例，2022年柳州市住房公积金管理中心采取有效措施，精简办事材料，理顺办理流程，围绕“行”去想办法，不给“不行”找理由，群众办事体验普遍明显提升。在此基础上中心各部门集思广益，不断进行业务创新，多渠道提升服务品质，其中柳江营业部推出“引导员预处理机制”和“服务大厅值班长制度”成为亮点。

“引导员预处理机制”是在营业部大厅设立专职业务引导员岗位，将柜台前移，对群众需要办理的业务提供预处理服务，对问题材料提供解决思路，对需要协作的问题预先在不同部门沟通，既节省了群众的时间，又提高了办事效率；同时还实行服务大厅值班长制度，坚持每个工作日从工作纪律、服务态度、业务办理和服务形象等方面开展监督，负责柜台综合管理，及时总结每日工作开展情况。在今年 7 月的业务小高峰中，柳江营业部充分运用两项制度协助业务开展，取得明显成效，从 7 月 1 日至 7 月 7 日共办理提取业务 384 笔，合计提取金额 1069.99 万元，平稳渡过业务高峰期，没有出现人员拥堵的情况。

在今年下半年的工作中，柳州市住房公积金管理中心将继续强化服务理念，创新服务方式，提升服务品质，坚持以人民为中心，严格落实上级关于“放管服”改革要求，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。



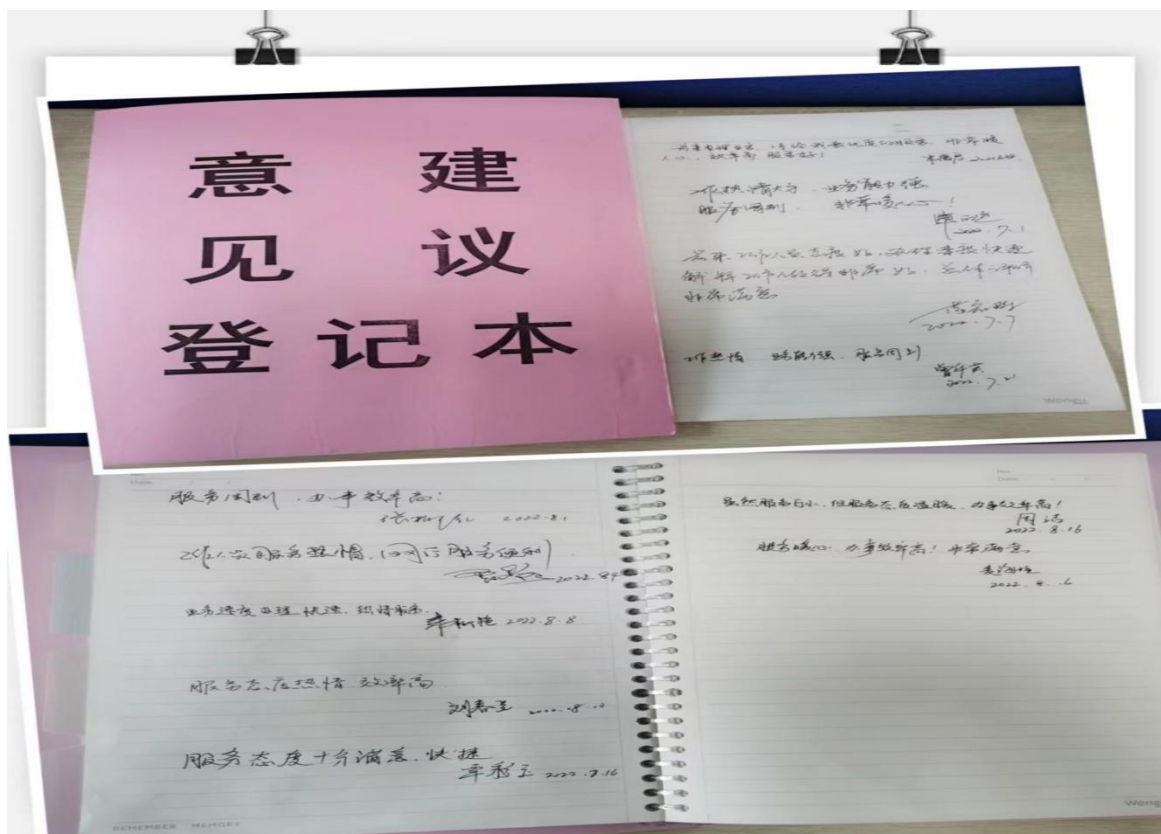
图一 柳江营业部业务引导员在接待群众



图二：营业部值班长每日例行检查



图三：营业部负责人和值班长现场解决办事群众问题



图四：办事群众留言肯定营业部的工作