

中华人民共和国住房和城乡建设部办公厅

建办金函〔2021〕144号

住房和城乡建设部办公厅关于做好 全国住房公积金小程序上线运行的通知

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：

为落实国务院“放管服”改革和“跨省通办”等相关工作要求，整合全国住房公积金服务资源，推动服务标准化、规范化、便利化，我部组织开发了全国住房公积金小程序。为做好小程序服务事项接入和上线运行工作，现将有关事项通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，结合党史学习教育工作要求，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，建立以全国住房公积金小程序为载体的业务受理窗口，加快推进全国统一入口、统一受理、统一标准的住房公积金线上服务渠道建设，形成全国“一张网”，向住房公积金缴存人提供更便捷的服务。

2021年5月下旬，实现全国住房公积金小程序正式上线运行，首批向全国住房公积金缴存人提供住房公积金信息查询、异地转移接续业务受理等服务，推动与各地住房公积金管理中心（含分中心，以下简称公积金中心）线上服务渠道的互联互通，并通过跳转至公积金中心线上服务渠道方式提供其他事项办理服务。持续推进各地住房公积金业务办理规范化、标准化，逐步实现更多服务事项通过全国住房公积金小程序受理。

二、工作任务

（一）按期完成首批接入工作。请各地公积金中心做好异地转移接续申请受理等首批服务事项接入工作，于2021年4月底前完成系统对接。各地可从全国住房公积金监管服务平台下载全国住房公积金小程序接入工作相关技术文档。

（二）做好业务办理和业务衔接。各地公积金中心要严格按照异地转移接续等业务规则，及时办理全国住房公积金小程序受理的相关业务申请；同时，确保从全国住房公积金小程序跳转的其他业务能有效衔接。各地要持续优化业务审核环节、办理流程，实现更多服务事项全流程网上办理，推进线上线下业务融合，进一步提升办理效率。

（三）及时响应，做好服务应答。按照“谁办理、谁负责”

原则，业务属地公积金中心要增强服务意识，及时响应住房公积金缴存人的服务需求，持续改进服务措施，切实做好服务咨询、投诉处理等工作，不断改善住房公积金缴存人的服务体验。

（四）按要求完成后续服务事项接入工作。我部将按照成熟一项、上线一项的原则，在全国住房公积金监管服务平台上定期发布新上线服务事项接入工作相关技术文档，请各地公积金中心按照本通知要求，结合自身实际，及时完成后续服务事项接入工作，确保全国统一的线上服务渠道建设与使用工作顺利推进。

三、加强运行保障

（一）加强监督指导。各省、自治区住房和城乡建设厅要加强对本行政区域全国住房公积金小程序上线运行工作的组织推动和督促指导，确保按时完成各项任务。

（二）畅通系统联动。各地公积金中心要加强业务系统后台管理和运行维护，制定和完善应急预案，强化日常监测、预警和应急处置能力，确保业务系统与全国住房公积金小程序有序对接、快速联动、稳定运行。

（三）确保数据质量。各地公积金中心要按照《住房公积金基础数据标准》整理数据，并按时报送至全国住房公积金数据平台，遵照“谁提供、谁负责”的原则，及时处理异议数据，

确保全国住房公积金小程序数据完整性、准确性和及时性。

(四) 健全服务机制。各地公积金中心要完善服务进度查询、办结时限监督和咨询投诉响应工作机制，及时处置疑难业务，畅通住房公积金12329服务热线，积极化解服务工作的堵点。



(此件主动公开)