

广厦千万惠民生 服务为本促和谐

——洛阳市住房保障和房产管理局转变作风强化服务纪实

2012年7月新组建的洛阳市住房保障和房产管理局,是隶属市住房和城乡建设委员会的正科级事业单位,承担着全市住房保障和房地产行业管理职能。全市住房保障和房产管理系统的干部职工,紧紧围绕市委、市政府工作大局和局党委改善民生、加强住房保障、改善人居环境、规范房地产市场秩序等中心工作,按照“立规矩、抓作风、强服务、树形象”的工作思路,不断转变工作作风,制定并完善各项工作制度,用制度规范行为,用制度促进工作,积极主动地为企业、为群众服务,系统各项工作得到较好的落实。

住房保障担当重任

如今,在这片辽阔古老的河洛大地上,一幢幢承载着幸福和希望的保障性住房拔地而起;一个个困难家庭有了属于自己的家,圆了住房梦,在这片土地上幸福地生活着。

安居才能乐业。保障性安居工程建设是党中央、国务院以人为本地构建和谐社会重大决策,根据省保障性住房建设要求,市委、市政府把保障房建设列为惠及民生的政治任务来抓。市住房保障和房产管理局按照市委、市政府部署,着力加大住房保障工作力度,调整建设管理思路,着眼于建立长效机制。今年以来,先后制定出台了《洛阳市公共租赁住房管理暂行办法》《洛阳市人民政府关于在商品房项目中配建公共租赁住房的意见》;拟定了《洛阳市人民政府关于加强保障性住房建设和管理的通知》《城市区公共租赁住房建设标准》《公租房准入退出管理办法》,为我市保障性住房建设的稳步推进和持续实施奠定了基础。在资金筹措方面,除协调相关部门按照要求计提土地出让收益和住房公积金收益外,还积极采取措施,加强与上级对口部门沟通,最大限度地争取国家各项补助资金支持。截至8月底,今年我市共争取中央补助资金4.928亿元;进一步降低了廉租住房准入门槛,扩大保障范围,将廉租保障人均月收入水平调整为低保的3倍,由2012年执行的600元标准调整为930元,使更多住房困难家庭享受到廉租住房保障。

加快惠民安居工程建设步伐,规范建设管理行为,做好项目推进工作。相关职能部门联合督查,严格落实项目建设例会制度、项目建设联合督查和月通报制度、领导分包项目责任制、工程倒排工期制度、项目联审联批绿色通道等一系列行之有效的制度,抓质量、重监督、严管理,确保保障房建设质优价廉,项目进度达到并超过省政府保障性安居工程的时间节点要求。

建好保障房,把保障房分配给最需要的群众,是房管人共同的心愿。分配过程公开透明、分配结果公平公正、管理动态循环,最大程度解决困难群众的住房难题,既是住房保障工作的根本,也是群众关注的焦点。为此,该局规范程序、阳光操作,首先从关键环节入手,在资格认定上,严格执行“三审两公示”认定程序,严把准入关口;动态管理上,认真进行年度复核,对已分配使用的保障性住房实行年度复核和退出机制,畅通退出渠道,及时清退不符合保障条件的家庭。廉租、公租房制度实施以来,未出现一起违反规定行为。经济适用房按照“一个项目一报名一确认”的申购办法组织实施,公开审核资格标准,采取

“公开摇号选房”销售方式,摇号选房过程中,从验票封箱到摇号选房全程由公证、纪委、新闻媒体和申购家庭现场监督,选房更加公开、公正、透明,避免了违规行为的发生,把有限的住房保障资源分配到真正有需要的住房困难家庭中。

通过上述措施的扎实推进,杜绝了违规、内部操作等现象的发生,让保障房真正成为一项民心工程、惠民工程,我市住房保障工作取得了显著成效,为住房困难群众撑起一方无雨的晴空。

2013年省下达我市保障性住房建设任务是开工2.9万套,竣工1.5万套。截至目前,全市41个项目3.15万套保障性住房全部开工建设。其中经济适用房项目8个5974套,已竣工5680套49.8万平方米,完成投资8.6亿元,实现100%开工建设的目标任务,有1397户符合条件的住房困难家庭申购到经济适用房,圆了住房梦;公共租赁住房、廉租住房13190套,竣工5655套,完成投资5.59亿元。分配公共租赁住房4084套;棚户区改造项目9个12336套,为全年任务完成打下了坚实基础。

今年以来,全市共对13274户实施了租赁补贴保障,其中城市区3456户、县(市)9818户,发放租赁补贴714万元;城市区新增廉租住房保障家庭590户;通过引入动态管理机制,全市有1500户原保障家庭退出保障,全市实现实物配租10801套,其中新增4718套,基本实现了城市低收入住房困难家庭应保尽保的目标。

房地产市场日趋规范

一座座高楼拔地而起,一个个经典楼盘闪耀古都,供需两旺的房地产市场有力地推动了地方经济快速发展。

房地产市场监管是房管工作的核心内容。围绕市委、市政府确定的房地产业发展目标,该局以房地产生产法律法规为准绳,以行业健康发展为出发点,以服务企业、服务群众为目的,加强市场管理,提升服务水平,努力促进房地产市场平稳健康发展。

加强商品房预售管理,严格市场准入制度和合同备案制度,规范企业经营行为,为购房者提供放心消费。今年1月至8月,全市批准预售120个项目407.07万平方米,同比增长27.93%。商品房销售26282套,同比增长45.69%,面积273.89万平方米,同比增长51.1%,销售金额142.21亿元,同比增长67.66%;二手房交易12688套,同比增长50.94%,面积130.58万平方米,同比增长31.98%,销售金额31.28亿元,同比增长73.36%。加强商品房预售资金监管工作,针对资金监管中存在的问题,依据《洛

阳市新建商品房预售资金监管办法》规定,对监管银行监管的15个项目进行了抽查,对违规使用预售资金的7家企业进行了纠正和处罚,对13家银行监管的283个账户进行了清理规范。商品房预售资金监管备案企业78宗,新纳入监管资金71.14亿元。规范了房产登记工作,严格按照《房屋登记办法》和《房地产登记技术规范》开展房产登记工作,共办结权属登记60100件,登记面积1016.50万平方米。加强了房产租赁工作,配合市政协的提案办理,认真研究并拟定《关于进一步加强我市房屋租赁管理工作的通知》,今年前8个月办理租赁备案1323件,管理面积71.3万平方米,促进了房产租赁工作再上新台阶。

加强了房地产中介行业管理,该局制定下发了《关于开展房地产经纪机构经营秩序整顿的通知》,开展了中介经营秩序专项检查,在自查自纠阶段,共接到群众举报线索和处理纠纷147起。根据行业发展要求,洛阳市房地产中介行业协会应运而生,搭建了政府与企业沟通的桥梁,目前已纳入备案的估价机构18家、中介机构63家。加强房产产籍管理,为群众购房、上学提供信息查询服务,为税务机关征税提供依据,先后提供档案查询、复制利用服务5258卷5020人次,出具首套房及房屋产权查询认定结果66036人次。

为推动房地产市场的持续平稳健康发展,该局以推进产权交易规范化建设为核心,强化服务,提高效能,提升产权交易一体化管理水平,不断优化工作流程,缩短办事时限,努力提高为企业、群众服务质量。今年该局将房屋所有权转移登记办理时限由法定的30个工作日缩短为10个工作日,现房抵押登记办理时限由法定的10个工作日缩短为2个工作日,商品房预售办理时限由法定的20个工作日缩短为7个工作日;将市场管理处、产籍产籍管理处、维修基金管理中心、测绘部门,统一搬至周山路产籍产籍管理处办公大楼集中办公,实现了无缝对接;将市行政服务中心的受理窗口增加到15个,减少企业、群众等待时间,最大限度地满足群众办事需求,统筹安排市场管理处、产籍产籍管理处、维修基金管理中心等部门收件、转件、送件工作,由原来的每日一次转送件增加到每日5次,必要时随时转送,并在行政服务大厅增设咨询电话,安排专人值班解答问题,开通“绿色通道”,特事快办,为因身体原因不能到现场办理的老弱病残人员提供预约上门服务,进一步提高了为企业、群众服务的效率和质量。

物业管理日臻完善

物业管理是社会管理的重要组成部分,做好物业管理工作对构建和谐社会、提高人民群众幸福指数有着重要作用。按照市委、市政府《关于加强社区建设管理工作的意见》,该局着眼建立“责任分明、运行有序、管理到位、服务规范”的物业管理新体制和运行机制。作为行业管理部门,一方面全力以赴,抓好物业管理相关政策的制定,严格物业服务企业资质审批、动态考核及从业人员的培训,提升从业人员的素质,规范物业服务行为,严厉查处不负责的物业企业,强化对各城市区政府物业管理工作的业务指导和监督,为行业发展创造



一幢幢保障性住房拔地而起

良好的外部环境;另一方面以各城市区政府为主导,突出其主体责任,全面负责辖区内物业管理的具体工作,使行业管理部门走出力不从心的窘境,把物业服务企业服务质量的高低交由社区、业主评议。以前服务不到位、欠缴物业费等问题,将伴随着新机制的建立得到解决。

全市物业管理涉及近千家公司企业。物业管理新机制的逐步建立加快了小区环境集中整治步伐,2011年至2012年,全市对378个老旧小区进行了人居环境提升改造,今年120个老旧小区人居环境提升工程已开工88个,现已改造完成32个。加大对从业人员的培训力度,先后培训各类上岗人员4000余名,为提升物业管理水平提供人才保障。提高专业物业服务企业进驻比例,扩大专业物业服务企业覆盖范围,提高服务质量,推动全市物业管理再上新台阶。从今年5月1日起,我市所有开发商在办理商品房预售证前,都要通过招投标方式选聘物业服务企业,以往由开发商自己选聘物业服务企业,不时有侵害业主合法权益的现象发生,如今通过招投标,引入竞争机制,谁的服务项目多、收费合理、规章制度健全,谁就能胜出。

在实际工作中,该局开展了为期3个月的物业管理专项治理活动,对存在问题的物业企业下达限期整改通知书20份,吊销资质5家,净化了物业服务队伍;强化物业资金管理,加强对物业服务企业的动态管理,4家服务企业因服务质量较差,无故不参加动态考核被注销了企业资质,进一步规范了物业服务企业行为;积极培育发展物业服务企业,办理新资质企业47家,晋升三级企业32家。经集中整治,业主权益逐步得到维护和保障,各区区政府主导辖区物业管理的主体责任在彰显,城市区各乡(镇)办事处设立物业管理中心、物业纠纷受理站和物业应急维修站,指导监督社区居委会、业主委员会和物业服务企业开展好工作,不断提升服务质量。

房屋维修基金使用制度进一步完善。该局印制发放服务

手册,走进社区广泛进行政策宣传,解答咨询,市民对维修基金的缴存有了新认识,确保依法依规使用。截至8月底,全市新增覆盖小区29个,新旧集物业维修基金1.386亿元,提前完成全年目标任务;缴存维修基金住户累计达到221392户,全部归集额13.69亿元。在全省首家建立物业维修基金使用应急制度,开辟绿色维修通道,实行因线路故障而引起停电或漏水,电梯发生冲顶、蹲底或意外灾害危及人身安全等9种情况下物业维修基金应急使用办法,避免因“两个2/3”业主签字影响工程进度,有效保障急修项目及时维修,提升了维修基金使用效率。今年受理物业维修81个小区,合格率达到100%,目前维修基金覆盖的1438个小区,有500个申报使用了维修基金,4万多名业主受益,保证了业主房屋共用部位、共用设施的及时维修和使用。

房屋安全鉴定,关乎生命安全,关乎群众切身利益。对群众反映的破窗开店、改变房屋结构的问题,该局积极履行职责,通过巡察、百姓投诉监督,按照职责分工及时通知相关部门,加大对破窗开店的监督整治力度,今年房屋安全鉴定面积62.9万平方米,受理业务咨询72件,保证了人民群众生命财产安全。

强化管理提升效能

欲穷千里目,更上一层楼。“作为全市住房保障和房地产行业管理部门,工作千头万绪,要把各项惠民实事办好办实,除过硬的自身素质外,那就是不断加强管理。”该局局长李新志如是说。为此,该局制定印发了《提升效能强化服务规定》,对各项服务规定明确如下:一、对企业、群众申办事项实行一次性告知,不准敷衍塞责、简单生硬对企业群众请办之事予以回绝。二、不准要求企业、群众提交与其申请事项无关的文件、资料,或重复提交申请。三、不准对符合条件的请办事项不予及时受理或推诿扯皮不受理。四、严格限时办结承诺制,不准效率低下,延时办结企业、群众请办

事项。五、廉洁自律,坚持操守。不准利用职务和工作之便吃、拿、卡、要、报,索要、接受服务对象赠送的有价证券(卡)和参加服务对象提供的宴请以及营业性娱乐场所服务活动。六、不准索取或收受申请人财物为其谋取其他不正当利益。七、依法行政,秉公执法。不准在行政许可、业务办理和执法检查中损害当事人合法权益。八、严禁工作日午间饮酒。

制度落实,令行禁止,有了好的制度贵在抓好落实。该局党委高度重视,成立肃纪整风集中行动领导小组,明确提出了要对全局工作纪律、机关作风、工作效能、清廉务实等“每周巡查一遍,巡查情况登记造册”的工作要求。根据工作部署,该局肃纪整风集中行动检查组采取“三个相结合”的工作方法:普查与抽查相结合、重点查与突击查相结合、随机查与回头查相结合。对制度建设和运行机制、律已不严、作风散漫、效能低下四个方面进行明查暗访,查制度看运行机制,查纪律看作风建设,查诉求看效能提升,查岗位看律已落实,确保全局系统行风政风建设工作真正落到实处,做到“紧箍咒”常念、“预防针”早打、“警示灯”常亮,真正提升服务效能。

严格追究。严厉查处和惩治系统工作人员违反《提升效能强化服务规定》的行为,绝不手软。工作人员第一次违反规定被举报且查证属实的,给予通报批评,并且与年度评优、绩效工资发放结合起来,对造成不良影响的,逐级追究问责,努力打造作风优良、纪律严明、务实担当、清廉有为的住房保障和房产管理队伍。

潮平两岸阔,风正一帆悬。面对成绩,他们百尺竿头,更进一步;该局局长李新志满怀信心地说:“让我们在市、市政府和住建委党组的坚强领导下,围绕中心,突出重点,狠抓落实,主动作为,勇于担当,从自身做起,扎扎实实做好本职工作,为全市住房保障和房产管理事业的发展做出更大的贡献!”

本报记者 白云祥 通讯员 张玉东



保障性住房困难百姓住房梦



人员培训提升服务效能



认真为群众解答办理业务



物业管理提升住宅小区一角