

真情服务群众 共建和谐家园

市住房保障和房产管理局构筑全方位为民服务平台

核心提示

市住房保障和房产管理局(简称市房管局)在开展党的群众路线教育实践活动中,从房地产管理工作涉及群众切身利益的实际出发,真心实意解决群众所需,边学边改边完善,按照“用心、认真、务实”的工作要求,转变作风,提升效能,在推行政务公开、回应群众需求、提升服务效能等方面采取了一系列便民、惠民措施,着力构建为民服务平台,促进了洛阳房地产市场的有序健康发展。

家住中电阳光新城的李大爷近日在小区内就将房产证办好了。他高兴地对记者说:“市房管局进社区为购房者办证,方便了咱老百姓,让我少跑了不少冤枉路,真是太好了!”

“预约上门办证、服务企业群众”,只是市房管局开展的系列为民服务活动的一个缩影。

今年以来,该局相继推出了“房管政策社区宣传月”活动、处理历史遗留办证问题、二手房网上签约和资金监

管、服务大厅窗口实行AB角互换和一站式服务、开发完善房产测绘管理系统、购房者可单方申请办理房产证、便民服务政策宣传工作前置、涧西行政服务大厅增设办证窗口、增设4个房屋维修资金使用申请点等十几项便民措施,用真情服务购房者和企业。

日前,记者到市房管局采访,真切感受到了这里以人为本的服务理念,高效快捷的人性化服务。

1 转变作风 努力做到“为您服务”

从“用心、认真、务实”入手,开展了“我是谁、为了谁、依靠谁”大讨论活动,由“求我办事”转变为“为您服务”。

市房管局局长李新志介绍,针对房管系统存在的“工作中用心程度不够、办事效率不高、缺乏担当精神”等状况,我们从“用心、认真、务实”入手,自上而下,查问题,变观念,转作风,树立行业形象。

“用心、认真、务实”,归根结底就是以服务为本,遇到问题换位思考,实事求是,敢于担当,本着为群众办事的宗旨把责任承担起来,妥善为群众和企业解决问题。如对一些历史遗留问题和疑难的处理,在法律规范畴内,把事情办好,多为企业和群众解难题、办好事。

开展“我是谁、为了谁、依靠谁”大讨论

市房管局统一思想,增强为民服务的自觉性,开展了“我是谁、为了谁、依靠谁”的大讨论活动,解决服务心态、角色定位、工作方法问题。

心态问题:要以强烈的责任心对待工作,以宽阔的包容心对待同志,以谦和的平常心处理事情。通过大讨论深刻反思,将为民服务变成自觉行动。

定位问题:要时刻摆正自身是“服务者”的位置,所有人员在对待企业和群众时都是“服务者”,只是在内容和具体事项上有所不同。自上而下,把工作作风从以前的“求我办事”转变为当前的“为你办事”;还要继续把工作做深做细,把“为你办事”尽快转变为“为您服务”。

工作方法问题:原来习惯在办公室和大

厅等群众和企业来办事,现在主动靠上去,贴近群众,针对房管系统工作的特点,采取积极主动的措施,研究采用便民可行的工作方法,提高工作效率和为民服务的质量。

自活动开展以来,该局实行的AB角互换和一站式服务等,都是改进服务态度的体现,目的就是方便群众,带动员工把自身角色定好位,转变观念,做好服务。

开展“守纪律正作风强服务”专项活动

市房管局以提升效能和服务水平为目标,以强化窗口服务和严纪律正作风为抓手,着力解决作风纪律、窗口规范、快捷高效、清廉务实、优质服务等方面存在的问题。

自4月“守纪律、正作风、强服务”活动开展以来,该局督察组坚持每周到各单位巡查1次,局系统各单位自查5次,全局通报讲评3次。针对服务意识不强、为民办事不利、慢作为行为,该局一查到底,教育全局党员干部引以为戒,切实改进了工作作风。

李新志说,住房是最基本的民生,萦绕着多少群众的期盼,牵动着多少人的喜怒哀乐。务实为民,具体到我们而言,就是打造务实服务体系,核心在“做”。

当前,我们要从群众最关心、最关注的事入手,解决好具体问题,办好最急切的事。今后,我们还将不断创新服务和发展方法思路,适应群众不断增长的需求。这条路没有止境,只有延伸,这是管理部门沉甸甸的责任。下一阶段,我们还要采取更为灵活的便民方式,使这项工作制度化、常态化。



深入社区服务群众,解答疑难问题



经济适用房摇号现场

3 注重民生 推进保障性住房建设

从人民群众最关心的保障房建设入手,完善住房保障体系,建成广厦千万间,圆普通百姓的安居梦。

确保完成保障性住房建设任务

2014年我市保障性安居工程目标任务是:新开工保障住房26712套,其中新开工公共租赁住房8000套、城市棚户区改造住房18712套,基本建成各类保障住房19020套。

市房管局积极实施项目推进工作制度,协调解决保障性住房存在问题,确保新开工项目全面开工,基本建成项目达到进度要求,2014年开工、竣工建设任务顺利完成。加快存量保障住房项目分配入住,10月底前完成基础设施配套建设,达到入住条件并组织分配。

符合廉租住房保障家庭应保尽保

对符合条件的家庭实行应保尽保。

今年1月至9月,全市累计享受租赁补贴、保障家庭9015户,其中城市市区3234户,县(市)5781户,共发放租赁补贴817.6万元;城市市区新增廉租住房补贴保障家庭563户。

严格执行廉租住房动态管理制度。对因家庭收入、家庭人口及住房发生变动不符合保障条件的家庭及时退出保障,1月至9月城市市区共退出租赁补贴保障535户。

实施好经济适用房项目建设

市房管局采取措施推动经济适用房工作,加大审核力度,经济适用房建设和分配进一步规范,1月至9月,全市新开工经济适用房项目4个3384套住宅,完成投资62030万元。通过公开、公正、透明的摇号、选房程序,有830户符合条件的住房困难家庭申购到经济适用

住房,圆了住房梦。

筹措资金确保保障性住房顺利建设

为保障项目建设资金需求,市房管局利用中央及省各项政策,多渠道筹集资金。一是统筹还贷融资。城市市区先期申报的公共租赁住房2个项目基本通过审核,申请资金1.62亿元。近日又申报汝阳县9个项目和城市市区2个项目,可新增融资3.47亿元。

二是争取中央专项补助资金。2014年我市共争取中央补助资金51540万元,其中争取廉租保障租赁补贴资金2602万元、公共租赁住房投资补助资金25105万元、棚户区改造资金23833万元。

三是争取基础设施配套资金。全市共申报24个项目,其中公共租赁住房项目22个、棚户区改造项目2个,共申请到配套基础设施建设资金1.08亿元。

2 创新方式 构筑为民服务平台

从群众、企业反映突出的办证问题、时限问题和便民服务、业务平台的对接等着手,开展了一系列为民服务和整改活动,树立了“务实亲民、勤政为民”的窗口形象。

群众和企业对服务的要求在提高,坐等上门、法定时限等工作方式面临着新挑战,群众和企业有许多遗留问题亟待解决。市房管局通过搭建“便民利企、促进发展”的服务平台,真心实意办实事、解难事。今年新出台的一系列惠民措施都在有序落实,使市民在购房、办房产证、申请维修资金等环节得到更明白、更快捷的服务。

“房管政策社区宣传月”走近百姓

4月16日至5月11日,市房管局组织窗口服务单位到我市23个社区和大型广场,向群众宣传房管政策,答疑解惑,征求意见和建议。对当时无法解答和解决的问题分类登记,协调有关部门予以答复和解决。活动遍及涧西区、西工区、老城区、瀍河回族区及洛龙区,发放材料4708份,接待咨询2381次,现场解决问题1412个,实地为群众查看房屋问题5个,征求意见和建议65条,全部予以解决并及时反馈。

在活动现场,工作人员还发放调查问卷,征集群众对房管局在服务态度、办事效率等方面的意见和建议,促进服务水平的提升。

10月,市房管局开展新一轮的社区宣传月活动,将服务送到千家万户。

处理历史遗留办证问题温暖人心

针对因为开发企业被注销或吊销资质等造成的无法办理房屋登记的历史遗留问题,市房管局启动了清理解决遗留问题专项行动,对9家开发企业存在的无法办理转移登记的历史遗留问题集中处理解决,在《洛阳日报》等主流媒体上连续发布公告征求意见,公告期满后,无企业和群众提出异议,市房管局按规定为申请群众办理了房屋转移登记。

在具体办证中,该局从维护群众利益出发,简化程序,降低成本,提高效率,便民利民,已先期为涉及这9家房地产企业的70户购房群众办理了房屋产权登记,剩余的正在逐步申报办理中,受到办证群众的好评。

完善房产测绘管理系统便民便企

围绕服务提质提效抓创新,市房管局投资15万元,建立完善了房产测绘管理系统,使测绘成果直接导入房屋管理系统,自动生成楼盘表,有效地解决了房地产开发企业在商品房预售环节和房屋初始登记时手工绘

制楼盘表费时易错的问题。

开发企业在办理预售许可和房屋初始登记时,可直接利用已生成的楼盘表,无须再绘制楼盘表,节省了人力财力,避免出错,提高了工作效率,也为购房群众快速办证提供了便利。

上门办证方便开发企业和购房群众

今年年初,有群众反映房产办证窗口少,办证周期长。为解决这一问题,市房管局党委提出“流动服务”,5月以来,开展了“预约上门办证、服务企业群众”活动,将传统的办证大厅变成“流动服务大厅”,在各个小区集中办证,避免群众来回奔波。

活动第一站走进盛唐至尊,将办证大厅搬进社区,给这里的购房群众提供了便捷、高效的家门口服务。通过在盛唐至尊和中电阳光新城等小区的办证情况来看,活动受到现场群众与企业的好评,1个月就办理近500个房产证。

市房管局还在办证过程中现场解答群众不明白、比较关心的问题。针对办证量大、办证群众急的小区,该局将通过与开发企业预约上门办证,来方便群众和企业。

购房者可单方申请办理房产证

按照新出台的《洛阳市新建房屋所有权转移登记(开发企业预售项目转移登记备案)暂行办法》,房地产开发企业申请预售项目初始登记时,应当同时办理房屋转移登记备案。随后,房地产企业以及房产的相关信息都将在市房管局网站公示,方便购房者随时登录网站查询。在房地产开发企业完成房屋转移登记备案后,已经办理预售合同备案的购房者就可以直接持相关证件到该局申请办理房产转移登记,购房者获得房产证的时间将大大缩短。

涧西区行政服务大厅增设办证窗口

市房管局在市行政服务大厅设立了业务办理窗口。为方便洛北城区市民,自8月1日起,涧西区行政服务大厅也开设了办理房产事宜的窗口。

增设4个房屋维修资金使用申请点

房屋维修资金被称为房屋的“养老金”,用于房屋共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造,关系着业主的切身利益。以前,市民申请使用该资金必须到市行政服务中心办理。市房管局自8月1日起在我市4家银行开设维修资金使用申请点,市民可就近办理维修资金使用申请。

4 加强监管 促进楼市健康发展

从规范洛阳房地产市场管理入手,加强房地产市场日常动态监管,保护购房者合法权益,真诚服务开发企业和购房百姓。

市房管局深入贯彻落实国家房地产市场宏观调控政策,努力实现全市商品房供需基本平衡、结构基本合理、房价总体稳定的工作目标,促进了房地产市场的平稳健康发展。

加强商品房预售管理和预售资金监管

该局进一步加强商品房预售管理,规范销售行为;加强预售资金监管,确保预售资金用于商品房工程建设;规范市场秩序,严肃查处商品房违法违规销售行为,引导企业诚信经营,守法经营。目前商品房预售管理覆盖面达到100%,商品房预售资金监管面在95%以上。

1月至9月,全市共办理商品房预售许可证149个,面积477.93万平方米,商品房预售许可覆盖率达到100%;办理商品房预售资金监管协议备案业务157宗,协议监管资金120.85亿元。完成商品房交易26072套,金额141亿元;存量房交易9943套,金额25.43亿元。

二手房实行网上签约资金监管

为保证二手房交易资金安全,规范中介服务行为,市房管局从4月起,建立了存量房网上签约和交易资金监管系统,对二手房交易实行网上签约,并对交易资金通过银行进行监管。

该局在市行政服务中心设立3个窗口

办理此项业务,为70余家经纪机构开通了网上签约和资金监管网上用户注册服务,办理网上签约5322宗,监管资金5.53亿元。目前,群众的认可度不断提高,二手房交易逐步选择进入监管系统进行资金监管。

资金监管使二手房交易过程更安全,化解买卖双方“信任危机”,将交易过程中的监管前置,减少纠纷,切实保护交易双方的合法权益。实施资金监管以来,不良中介代收代付客户资金、吃差价来维持公司运营和店面扩张的行为受到限制,中介机构不能代收代付客户资金,避免了中介机构挪用客户资金,对抑制房地产市场投机行为,规范市场秩序起到积极作用。

加强房地产市场日常动态监管

市房管局出台了《关于进一步加强房地产市场管理工作的通知》,进一步规范房地产市场秩序,减少购房纠纷,维护购房者权益。

从9月起,市房管局对房地产市场实行更加广泛的日常动态监管,各商品房销售现场和房地产经纪机构都要在显著位置公示相关资质和购房流程,6个城市区房管部门会对公示情况和销售行为进行定期和不定期的巡查,进一步规范房地产市场秩序,减少购房纠纷。市民如遇公示信息不全或购房纠纷,可拨打相关电话投诉。

规范产权产籍管理工作

市房管局严格按照房屋登记办法和

房屋登记技术规程开展房产登记工作。为老弱病残及短期回洛急于办理业务的人员开通“绿色通道”,特事快办;对确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。在市行政服务大厅实行“七天工作制”,双休日由窗口单位业务科负责人、业务骨干到服务大厅窗口办理业务。

建立房产租赁综合管理体系

市房管局本着依法行政、服务社会的原则,以大力培育、发展和规范房屋租赁市场为目的,坚持发展与规范并举,管理与服务并重,根据市政府办公室《关于进一步加强房屋租赁联合管理工作的通知》精神,建立房屋租赁联合管理机制,使我市房屋租赁市场秩序进一步规范,实现了对房屋租赁的有效管理,促进了房地产市场健康发展。1月至9月,全市共办理房屋租赁登记备案791件,租赁管理面积99.54万平方米。

加大房地产市场监管力度

市房管局进一步完善房地产信息发布、市场监测和风险预警机制,加强对房地产市场运行情况及发展趋势的分析研究,强化预判能力。加强对房地产市场秩序,规范房地产经纪行为。加大对于房地产市场违法违规行为的执法检查力度,对60家单位进行了执法检查行政处罚,立案4起,处理群众诉求58起,有力地打击了房地产市场违法、违规行为。

编后

市住房保障和房产管理局心系群众,服务民生,积极推行全方位便民措施,真心实意解决群众所需,促进了服务质量及工作效率的提高,也展示出房管部门服务社会的良好形象。

“关乎民生的,点滴都是大事;群众需要什么,我们就干什么。”市住房保障和房产管理局在十一黄金周期间,继续走进社区为民服务。他们表示,为民服务永无止境,将不断出台新举措,服务千万家。

关乎百姓切身利益的房管部门在为群众办实事、解难事的过程中,不断提升服务水平,加强市场监管,和全市人民一起,共建健康和谐的美好家园。

心系百姓 情暖万家