

瞄准先进标准抓建设 为民服务环境创一流

——郑州市房地产管理局办事大厅人性化服务工作纪实

本报记者 孟斌 实习生 宗帅

瞄准一流标准 大厅环境服务设施人性化

近年来,郑州市房地产管理局在市委、市政府正确领导下,始终坚持“三个代表”重要思想为指导,全面落实科学发展观,瞄准全国一流的标准,坚持一手抓硬件建设,一手抓规范化管理,从管理体制、工作机制、办公模式等方面进行了大胆的改革与创新,积极推进交易与权属登记一体化建设,下决心将原来局属市场处、产权监理处的业务进行彻底整合,成立郑州市房屋产权交易登记发证中心,简化了办事程序,提高了工作效率,完善了规章制度,严格了内部管理,优化了办事环境,打造了一流服务,开创了郑州市房地产交易与权属登记建设管理的新局面,赢得了社会各界的广泛赞誉。

郑州市房地产管理局始终把建设一流的办事大厅作为百姓服务的硬指标,从配套设施建设、完善服务功能入手,下力抓好工作的落实,努力为广大市民提供一流的办事环境。

设计理念充分体现了人性化。郑州市房地产管理局领导把建设一流的办事大厅作为各项硬件建设的重点,把改善服务环境作为百姓服务、树立政府机关良好形象的“突破口”。为在设计上充分体现局领导提出的具备人性化服务的理念和要求,该局先后多次组织相关人员到全国先进城市参观考察、学习取经,多次召开专门会议进行研究,制定了建设方案。他们将新办事大厅设在郑东新区联合大厦主楼第一、二层,总建筑面积达5500平方米。设计规划博纳众长,宽敞明亮,装饰格调朴素大方,配套设施简洁适用,充分体现了人性化的服务功能,整体建设具有前瞻性、科学性、实用性、开放性和人性化的特点,一流的服务环境,堪称郑东新区新的亮点。

办理业务服务窗口实现了综合化。联合办公、“一站式”服务的办公模式是办理业务便捷的途径和建设方向,为实现多功能全方位服务,大厅内设有排队等候、窗口受理、计收费、发证、法律咨询服务、商业服务区,各类受理窗口共72个,是集房地产交易、权属登记、房产抵押担保、物业维修资金、银行、税务、财政、律师事务、公证等各项业务于一体的现代化综合性办事大厅。一层大厅设置受理、税费、缴费、发证4个区共36个窗口,主要负责个人来办各类房屋转让登记,有财政、地税及中心的人员联合办公;二层大厅设商品房预售管理、预告登记、大宗件受理、历史遗留问题疑难办证、房产抵押、维修资金业务等5个区共36个窗口,市公证处、律师事务所、仲裁委还分别设了公证咨询、法律咨询及仲裁咨询窗口,完全可以满足百姓办事的需要。

便民惠民服务功能多样化。郑州市房地产管理局把方便群众办事、提供优质服务作为大厅建设的优先方向和目标,其基础设施建设配套齐全,各项服务功能科学完善,有商务区、阅报栏、残疾人轮椅、服务指南等十多项便民服务项目。内设咨询台、导引台和完备的指示系统,配有自动取款机、“到某窗口办理”的声音提示系统;增设了窗口指示牌、等离子电视、查询触摸屏、常用指示牌等,各项服务设施一应俱全。在排队等候区配置了座椅52组共224个,每个受理窗口配置了小便凳,一、二层大厅安装了4个便民饮水机,免费提供饮水和纸杯;大厅设置了自动购货机、擦鞋机、手机“加油站”,并专门为残疾人准备了轮椅;专设1名为特殊群体服务的巡视员与保安员一道专门帮助老、弱、残者询问办理业务,为其提供所需的帮助,使百姓感到宾至如归的感觉。

服务质量实现“监督化”。郑州市房地产管理局在办事大厅醒目位置,设立了由局行风和效能监督室主管的投诉台,投诉台值班人员与局机关及进入大厅工作的二级单位窗口人员没有任何业务往来,随时接受办事群众对窗口工作人员服务态度、工作质量方面的投诉和监督,汇总群众意见后,由局行风和效能监督室对群众的投诉情况逐一分解到相关单位和工作人员,要求定期整改,并在规定时间内将整改情况反馈给投诉群众。



1 省纪委常务副书记、监察厅厅长王流章,省监察厅副厅长郭德昌,市纪委书记王璋,市纪委常务副书记、市监察局局长姚芸来在郑州市房地产管理局党委书记魏少楠陪同下视察办证大厅。

2 郑州市副市长张建慧在郑州市房地产管理局局长王万鹏陪同下视察办证大厅。

3 建设部市场管理处处长杨佳燕在郑州市房地产管理局副局长李武建陪同下视察办证大厅工作。

核心提示

服务柜台拆除了玻璃隔层,群众坐在凳子上与工作人员近距离地亲切交谈;新设置的4个便民饮水机,免费提供饮水和纸杯,使市民感受到了家的温馨;自动购货机、阅报栏、擦鞋机、手机“加油站”以及为残疾人准备的轮椅等十多项便民服务项目,让每一位市民如沐春风……日前,记者来到郑州市房地产管理局办事大厅,真切地感受到了这里人性化的服务设置、以人为本的服务理念。

荣誉是对一流环境和优质服务最好的诠释:2004年至2008年,郑州市房地产管理局办事大厅连续五年分别被市政府和省优化办评为“郑州市设立办事大厅优秀单位”、“郑州市优秀办事大厅”、“郑州市优秀服务窗口办事大厅”、“河南省优质服务窗口”等光荣称号。

郑州市房地产管理局在建设房地产交易办证大厅方面的出色表现,引起了国家、省、市等各级领导的极大关注。时任中央政治局委员、国务院副总理姜春云,时任建设部部长俞正声,省委常委、常务副省长李克,时任省政协副主席陈义初,省委常委、郑州市委书记王文超以及省市人大代表、政协委员等先后前来视察和指导工作,各兄弟省、市同行纷纷前来参观学习……



3

创新管理模式 办公管理实现高度一体化

为改革创新管理模式,给广大市民提供便捷、高效的服务,去年年初以来,郑州市房地产管理局确立了“精简环节、业务透明、减少流程、提高效率”的指导思想,积极推进了改革,顺利实现了预期目标。

深入进行了办公管理机构的改革。机构改革是改革的重点、难点,也是改革的核心。郑州市房地产管理局在反复教育动员、统一思想、讲清道理、理顺关系的基础上,将局属两个规模最大的副局级单位业务合二为一,对领导班子进行了重新配备,将原来房产交易、产权登记业务实行集中统一管理,成立了精干、高效的办事机构——郑州市房屋产权交易登记发证中心。将原来的科室打乱,重新设置了科室,新增了疑难件、村镇房、预告登记等科室。对两个部门的科室人员重新编配和业务分工,对工作职责重新进行了明确。全体成员在中心的统一领导下,按照重新制定的工作职责履行职能。实行了干部试用制和轮岗竞争激励机制,调动了干部工作的积极性。

专门成立了大厅管理办公室。办事大厅是对外服务的窗口,也是为民服务、赢得民心树立良好形象的“桥头堡”。为加强监管,郑州市房地产管理局专门成立了大厅管理办公室,由中心

的一名主任助理兼任大厅办主任,配备了两名副主任,分别负责东西两区大厅的日常管理,加大了协调管理的力度,进一步规范了办公秩序。新办事大厅的管理打破原来管理体制上的“条块分离”的模式,改变了原来办理房产登记业务“条块分离”、办理流程繁琐复杂、甚至由于处室业务分离产生意见不一致造成的办件流转困难的现象,实现了“条”和“块”的有机结合,有效地防止了推诿扯皮现象发生,真正实现了“一体化”办公。

组织进行了全体人员的强化培训。为使新的“一体化”办公模式正常运行,郑州市房地产管理局从提高干部职工队伍素质入手,组织中心全体员工进行了为期10天的岗前培训。专门聘请了郑州防空兵学院的教官,对中心全体人员进行了紧张有序的军事化管理、军人的礼节礼貌训练,增强了大家的纪律意识;特邀了郑州大学高级讲师进行礼仪常识的学习培训,使大家具备了公共礼仪要求的基本素质;由中心领导或业务骨干组织大家进行了房地管理业务技能、法律法规知识等内容的学习培训,提高了大家的业务水平。通过学习培训,强化了全体员工的责任意识、纪律意识、法律法规意识,使大家具备了更好的业务素质和服务水平,真正取得了上岗的“资格证”。

精简办事环节 审批业务工作流程透明化

精简环节、缩短流程的改革是改革的关键环节,两个单位合并后,郑州市房地产管理局将各受理窗口进行了统一设置,简化了办事程序,取得了明显成效。

实行了各窗口的平行收件集中办理。原来两个单位分别受理、审核、核准,共6道程序,流程长、速度慢、效益低,老百姓有时跟着卷宗跑,审批环节大多在楼上办公室内进行,业务不够公开透明,有时甚至出现推诿扯皮的问题。业务流程整合后,郑州市房地产管理局把原来两个部门共6道审批程序减为3道,各受理窗口“平行收件”后,按照业务进行分类,将接受的件分别转各对应的科室,各科室按照分工在大厅内进行审核、核准,杜绝业务交叉和重复把关,业务办理流程公开透明。处领导对各种业务变原来的件签批为现在的抽查把关,整个办理流程全部在大厅办理完毕,老百姓不出大厅就能办完全部手续,真正体现高效、快捷、人性化服务的办公模式。

积极搞好疑难件集中处理遗留问题。疑难、遗留问题是难啃的“硬骨头”。为使这些问题得到较好的解决,郑州市房地产管理局专门成立了“疑难件登记科”,在办事大厅特设了批量件、历史遗留件、疑难件受理窗口,配备了疑难件协办人员,协助老、弱、病、残者办理相关手续;协调与土地、规划等相关局委、业务部门联系,尽可能避免他们在局委部门间往返奔波、来回跑路。对于

有些特殊情况,不能前来填申请表的,该局实行上门服务。对重大的疑难问题,实行中心例会集体研究,并形成会议纪要,按纪要的规定进行办理。对于因历史原因在房屋产权登记中存在的许多遗留问题,该局报请市政府下发了《郑州市处理国有土地上房屋权属登记中历史遗留问题的若干意见》,使解决历史遗留问题有了可操作的依据。半年多来,使1500多户群众的疑难问题得以解决,受到人民群众的广泛赞同。

变革办理流程,业务流程简洁透明。郑州市房地产管理局将商品房、单位房、房改房、二手房、初始登记5个科室设在办事大厅受理窗口的后面,受理人员按业务分类,将受理过的件直接传递给窗口后业务科长复审、核准后,及时送往权证科缮证归档。查验产权证的真伪,不再逐件查询原始档案,而是采用证件显示的信息与微机中影像对比进行识别。在二手房办理业务上,办事人领取并填写好买卖合同后,到价格指导窗口取得政府指导价,凭价格申报单由契税、地税窗口工作人员开具各类税票,到缴费区缴纳税金后,再在咨询台叫号机前领取号码等候叫号受理,窗口受理后,整个办理流程进行完毕。办事者按领证通知单的时限要求即可领证。过去办件需5~20个工作日,现在个人办理登记过户只需3个工作日,部分业务甚至即时办理完毕,办理过程简洁高效、阳光透明。

加强制度建设 争创优质服务窗口制度化

郑州市房地产管理局把制度建设作为加强大厅建设、规范大厅办公秩序的重要工作来抓,及时制定并完善各项规章制度并按制度认真抓好落实,为争创优质服务窗口创造了条件。

实行中心领导下大厅值班制度。过去,各单位的领导按照各自的工作职责和业务分工实施对口管理,大厅办主任负责大厅管理,处领导不直接参与大厅管理,一些现实问题往往难以得到根本解决,甚至造成百姓有意见。中心成立以后,实行中心领导每日轮流值班制度,加强了大厅领导管理的力度,专门制定了值班领导工作职责,按照职责开展工作,并做到当天问题由值班领导负责在大厅及时解决,较好避免了群众在办公楼上楼下找领导的现象,也充分体现了人性化的服务,领导与群众面对面的沟通解答,帮助处理问题,拉近了与群众的距离,增进了感情,群众对此十分满意。

实行各窗口受理情况每周通报制度。为加强对大厅的监管,郑州市房地产管理局设1名专职人员,通过办公系统中的电子信息每天负责统计窗口受理人员的业务量,每周对各个窗口工作人员每天受理的件数进行统计,周末定期召开科长例会,将受理的情况进行通报,并形成制度;每月按件数进行考核登记,结合群众对窗口工作人员服务态度的评议进行综合评定,评定结果与个人工资奖金挂钩。这一举措不仅反映了窗口人员每周的工作成绩,不仅对大厅人员起到了监督作用,还较好地调动了窗口人员的工作积极性。

实行指纹考勤和群众点评制度。郑州市房地产管理局在办事大厅专门配备了指纹考勤机,每天上午上班前、下午下班后,工作人员自己将指纹考勤输入微机管理,由微机自动比对识别,进行考勤登记,强化了考勤制度。在发挥群众的监督上,该局改变了在办事大厅设立意见箱、发放征求意见卡让群众自行填写或者群众自行投诉的传统做法,在受理窗口专门给每位工作人员设置了1台服务质量评价器,群众对该同志的服务态度、服务质量满意与否,可通过质量评价器直接进行评价,让每一个人自觉接受办事群众的监督评议。为规范业务操作,目前已制定了新的《房屋产权交易与权属登记规范化管理操作规程》即将下发操作执行,这些制度的制定和落实,为争创省市乃至国家级优质服务窗口打下坚实的基础。

强化系统建设 突现为民服务手段信息化

为配合“一体化”办公管理改革,在大量引入高科技手段的基础上,对业务软件进行了拓展与升级,突现了办公的数字化、网络化、电子化和影像化。

加大投入,硬件设施建设配套齐全。郑州市房地产管理局始终把信息化建设作为各项建设的重要工作来抓,经过积极努力,全局办公服务系统的小型服务器、核心交换机、其它交换机、路由器、磁盘阵列以及磁带库等相关设备基本齐全,具备了良好的硬件基础和信网络构架。为适应房地产业快速发展,进一步提升办公系统信息化建设水平,该局先后组成考察团到全国先进城市参观考察、学习论证,在充分吸收信息化建设经验的基础上,形成适合信息化建设的调研报告。在硬件建设上,今年该局积极汇报协调,得到了市委、市政府的大力支持,投资800万元购置了4台更先进的小型服务器,使硬件建设更加完善,具备了完整的信息硬件系统。

规范流程,软件系统功能全面提升。郑州市房地产管理局在现有办公业务软件系统的基础上,总结吸取先进经验,制定了一套适合郑州市特点的业务软件系统升级方案,开发运用了新的办公软件系统,对现有的软件系统进行了全面提升,新软件的全面运用,使各业务流程规范有序,局房地交易与权属登记、房改管理、商品房预售联机备案、房地测绘地理信息系统、信息发布等系统广泛运用,达到各类不同时期数据的完全融合共享,实现了全部业务的网上办理。在二手房的受理环节,增加电子拍照功能,减少了群众查档来回跑路过程,工作人员可以借助于电子影像资料进行远距离办理、审批,办理业务十分方便。在大厅各种费用实现了“三个一”:一次性计费,一次性缴费,一次性开票。最大程度地减少了群众排队的次数和等待时间。

广开思路,拓展延伸信息化建设体系。郑州市房地产管理局始终把信息化建设作为重要工作来抓,已自筹资金近百万元,建设更为先进的预警、预报体系。在现有预警预报信息数据系统的基础上,正在设计开发新软件,加强对多源数据进行分类、存储、备份、统计和数据挖掘与转换,为整个系统的运行提供各种基础数据,实现对房地产市场发展相关的土地、金融等其他信息的全面归纳、整合,为正确评价和科学判断房地产市场发展提供可靠依据;研究开发了房地预警、预报数学模型,做好房地产市场定性和定量分析,为房地健康发展提供更加准确、权威、详实的房地指导信息,使老百姓的购房风险降低到最低限度,进一步规范房地产市场,对提高我市房地产业宏观调控的针对性、科学性和实效性,实现房地供求平衡、结构合理、价格基本稳定的目标起着十分重要的作用。目前,郑州市房地产管理局开发的“企业信息网上报送系统”已被建设部列为2007年全国唯一的建设试点单位。

经过“一体化”办公管理改革,群众前来办理业务,真正实现了“一个窗口收件,一套资料内部传递,一次性收费,一个窗口的‘一站式’服务”,真正达到并部分超过了建设部规定的创建全国交易与权属规范化管理先进单位的标准。为全面建设小康社会,实现中部崛起和郑州市房地产业的跨越式发展起着积极的推动作用。

成绩属于过去,希望寄予未来。针对今后的工作,郑州市房地产管理局负责人表示,要达到全国一流的先进目标更需加倍努力,在管理全面、制度创新上还需有效提升。首先,在管理体制上还需进一步优化和整合,使之更加合理和完善。其次,在管理制度上随着建设部《房屋产权登记管理办法》的出台,还需修订和提高。最终,力争在一年左右的有效时间全面实现和通过大厅管理的ISO9000质量体系认证,从而使整个大厅管理走上一个新的平台,实现新的跨越。只有这样,才能为全面建设小康社会,和谐郑州和我市房地产业的发展起到更加积极的推动作用。



宽敞明亮的办证大厅和完善的设施为群众创造了舒适的办事环境

办证大厅疑难问题处理窗口