



完善住房保障体系 让居者有其屋

——郑州市住房保障和房地产管理局争创人民满意公务员集体活动综述

强化素质建设 打造过硬队伍

打铁还需自身硬,要想让人民满意,队伍建设是基础。

为把争创工作抓出成效,市房管局把教育、学习、培训贯穿于争创活动全过程,要求全局公务员把争创活动与“两转两提”紧密结合,与本职工作紧密结合,以人民是否满意来检验争创活动的效果。在全系统内营造人人参与、人人争创的良好氛围,出实招、办实事、求深入,确保活动持久深入。

广大公务员是党和国家的骨干力量,公务员队伍的素质如何,关系着党和国家的前途和命运。市房管局坚持把提升公务员的素质放在首位,以高层培训、业务提升为主要途径,建立健全引导学习、激励学习、督促学习、考核学习等机制,在广大党员干部职工中深入开展理想信念、职业道德和业务知识技能等学习培训。

为拓宽选人用人渠道,促进优秀公务员脱颖而出,市房管局坚持实行竞争上岗,探索探索人民满意的公务员与干部培养使用相结合的激励机制,坚持实施绩效考核,推进争创活动不断走向深入,促进公务员队伍建设向高素质、规范化方向发展,为全市住房保障和房地产管理工作健康有序发展提供坚强有力的组织保证。

为加强廉洁自律,筑牢防腐防线,市房管局坚持把党风廉政建设责任制工作与各项业务工作紧密结合起来,在党委统一领导下,动员方方面面的力量共同参与,做到一起部署、一起落实、一起检查、一起考核,一起奖惩,进一步促进了“一岗双责”、齐抓共管局面的形成,筑牢广大干部职工拒腐防变的思想防线和廉洁勤政、依法行政的自觉性,认真贯彻落实《廉政准则》。

提升服务质量 让群众更满意

发展为了人民,服务为了人民。

市房管局牢记为民宗旨,按照“四个重在”、“两转两提”和“十个不”的要求,不断强化公务员服务意识,并在全系统内全面开展了“三亮”活动。“亮身份”,全局工作人员都佩戴标有党徽、姓名、单位的工作牌,强化了“身份一亮、做出榜样;党徽一挂,责任重大”的观念,自觉做到把鲜红的党徽戴在胸前,把为民的宗旨记在心上,把热情的服务体现在行动上。“亮承诺”,在机关处室都摆着印有党员身份和承诺书的标示牌,把每个党员的承诺“亮”在群众面前,并在醒目位置摆放行政审批便民告知单,自觉接受群众、媒体、企业的监督,打造阳光服务。

“亮形象”,设立便民咨询电话,开通便民服务热线,在为“老、弱、病、残”等特殊人群开设“绿色通道”服务窗口的基础上,还开展了“预约上门服务”,为不方便到现场办理业务的人群提供了上门服务。为提升群众办事效率和登记业务,为群众排忧解难,充分展示了郑州市住房保障和房地产管理局“务实亲民、便民为企”的良好形象。

为积极开展便民服务,提高工作效率。市房管局推行“一周七天工作制”。今年4月下旬,市房管局结合工作实际,制定了《郑州市住房保障和房地产管理局每周七天工作制方案》,在“周六便民服务”活动的基础上,又实行了一周七天工作制,进一步提高了行政效能,强化了宗旨意识、服务意识,不断提高工作效率和服务质量,为企业发展和群众生活提供最大的便利。

为进一步解决我市有土地上房屋权属登记中的历史遗留问题,持续开展“进广场、下社区”便民服务,突出“以人为本、为民服务”的办事宗旨,变“坐等服务”为“上门服务”。房管工作人员先后于3月、5月、6月深入惠济区同乐小区、淮南街15、17号院、棉纺东路原发电设备厂等社区,开展了“房产办证进社区、为民服务便万家”活动,现场解答群众在房产办证中遇到的热点、难点问题,共计156人次。

为提高行政效能,市房管局开展了以“服务承诺零超时、业务办理零差错、服务质量零投诉”为内容的“三个零”活动,进一步提高办事效率和办证质量。局行风效能督察室还在大厅设立了“投诉台”,随时接受群众对窗口工作人员的服务态度、工作质量的投诉意见,各单位结合工作实际,制定提高工作效率的整改措施,重新梳理工作流程,建立健全效能管理制度,着力解决因制度不全、执行不畅、管理不利和制约工作效率、阻碍决策执行等问题,进一步改进工作作风,提升服务质量,提高办事效率,让人民群众切实感受到争创活动带来的新变化。

核心提示

拥有一所属于自己的舒适住房,是很多郑州市民心中的梦想,而让居者有其屋,则是省会执政者努力的方向。

如何让百姓梦想早日成为现实?郑州市住房保障和房地产管理局以“对人民负责、为人民服务、受人民监督、让人民满意”为宗旨,扎实开展争做人民满意公务员活动,强化公务员队伍建设,在提高素质、转变作风、改善民生等方面不断努力。随着经适房申请和准入环节“阳光操作”制度的日益完善,廉租住房保障范围的不断扩大,多个公共租赁住房建设项目的陆续开工,我市已基本形成较为完备的住房保障体系,越来越多的人得以安居乐业。



共产党员示范岗



便民服务进社区

住房保障关系到民生生活,公众理应具有知情权。

为搭建与市民的沟通平台,市房管局在加强房地产市场统计、分析和监测的基础上,利用报刊、杂志、网络等媒体,全面、及时、准确地向社会发布市场信息,引导新闻媒体客观、公正报道房地产市场情况,营造良性舆论氛围,稳定社会心理预期,促进了广大群众建立理性住房消费观念。

针对住房限购政策、小产权房危害、购房注意事项等群众关心的问题,关注的热点、难点问题,市房管局不定期发布消费警示,保证

2011年,省政府共向我市下达保障性安居工程建设任务54429套,占全省任务的12.9%,是去年实际完成的22811套的2.39倍。

为确保全面完成省下达的目标任务,市房管局始终把“加快保障性住房建设,确保建设目标任务完成,有效解决中低收入群众住房困难”列为最重要、最急切的民生实事,研究确立了重点突出的工作思路,通过完善政策体系、科学编制规划、强化目标责任、加强建设管理等措施,积极稳妥地推动各项工作的开展。市房管局将保障性安居工程建设作为2011

为进一步巩固和扩大房地产市场调控成果,落实中央和地方政府出台的包括“新八条”在内的一系列政策措施,继续升级和深化房地产调控力度,市房管局制定出台配套执行措施,严格执行商品房住房限购政策,引导理性住房消费,使我市房地产市场供求结构及关系得到初步改善,房价过快上涨势头得到遏制。部分投资投机性购房需求被挤出商品住房市场,市场供求得到调整并逐步趋于平衡,住房刚性需求占据主导地位,投资、投机行为得到有效遏制。

为建立健全市场监管机制,加强市场监管力度,市房管局坚持整顿规范和制度建设并重、专项整治和日常监督并重、加强管理和改善服务并重、受理投诉和主动监管并重,逐步建立规范化的日常动态监督管理机制。

在监管理念上,进一步加强

创新服务形式 方便百姓办事

宏观调控政策的有效实施,切实维护了消费者的合法利益,避免了不必要的房产纠纷。全方位宣传房地产政策法规,介绍各种便民举措,大力促进和改善民生。

为搭建服务热线平台,市房管局建立了房地产管理局服务热线室,该热线定位为电话信访平台、业务咨询平台、听取民意平台、行风投诉平台、违法举报平台、舆论收集平台。今年以来,共接听群众来电1万余人次,群众

咨询满意度达到98%,投诉回复率达到100%。

同时,在郑州市房地产网上专门设置了局长信箱,并制订了局长信箱回复工作程序,确保了答复意见的准确性和及时性。对于网友提出的问题,各单位都安排有专人每天浏览、处理、答复,确保及时性、准确性。通过办理日常群众来信、热线投诉、信访案件、ZZIC、市政府和市委各级督查件,及时梳理总结出开发经营

强化住房保障

年工作的重中之重,全力以赴推进保障性安居工程建设;并建立了保障性安居工程建设局领导分包制度,对各县(市)区进行对口督促指导。

针对保障性安居工程手续办理缓慢、审批程序繁琐的问题,市房管局对全市正在办理手续的保障性住房项目进行了梳理,通过开辟审批“绿色通道”、建立周报制度、进行专项督查、实施每月评优评差和工作绩效考核等六项工作措施,强力推进保障性住房

落实调控政策

过程监管、行为监管和动态监管;在监管方式上,进一步加大重点稽查和日常巡查的力度,强化多部门联动,形成监管合力,加大对典型案例及检查结果的曝光力度。以预售管理作为市场监管切入点,在认真梳理商品房预售许可、预售资金监管业务流程的基础上,针对容易出现问题的环节,制定有效措施,规范操作程序、减少办事环节、提高工作效率。

同时,市房管局不断规范商品房买卖合同签约行为,有效规范商品房销售行为,从而保护了购房人的知情权等合法权益,打击了不法开发商合同欺诈行为,减少了因合同纠纷引发的买卖双方矛盾。在工作中,积极打造复式立体监管模式,进行多角

切实改进民生

建设工作。

为切实掌握保障性安居工程建设进度及存在的问题,大力推进我市保障性安居工程建设,市房管局下发了《关于建立保障性安居工程项目推进工作周报制度的通知》,建立了保障性安居工程周报制度和日报制度,督促各县(市)区政府将保障性安居工程目标任务落实到具体地块、具体项目和筹集方式上,并按照省、市要求的项目进度节点,建立项目工期倒排机制,制定详尽的目标推

加强市场监管

度、多层次重点监测及查处。今年1-6月,房地产广告管理办公室共监测报纸广告1677版,其中符合《郑州市房地产广告管理实施办法》的1382版;共受理房地产广告营销方案80件、共83家;核实房地产广告内容283版、共128家;电话通知整改31起、下达《责令整改通知书》3起,违规公示12家;发布市场监测公告11期。通过一系列措施,基本肃清了房地产市场违法违规的广告发布行为,对塑造安全、放心置业环境,保护消费者合法权益,稳定市场秩序起到积极作用。

为维护房地产市场秩序稳定,市房管局开展了多种房地产市场检查;建立开发企业经营行为日常巡查与现场检查纠错机

过程中、商品房及二手房买卖过程中、日常物业管理过程中易发生问题、纠纷的环节,制定相应的防范措施、预警制度,完善市场监管手段,防范违规或非法开发、开发建设不规范、违规或非法销售、违规融资或非法集资等问题的发生。

为搭建“便民利企、促进发展”的服务平台,市房管局通过举办房博会,政企、银企协调会,为企业发展提供优质服务,为企业增加动力,营造了我市房地产行业的良性发展环境,促进了我市房地产业健康发展。

进计划,准确把握时间节点,确保各项任务顺利推进。截至目前,全市保障性安居工程开工套数达到54707套,占省定任务54429套的100.5%。

为加强保障性住房分配供应管理,坚持“三级审核、两次公示”,街道办事处严把调查关,区民政、房管部门严把审查关,市住房保障部门严把审批关,做到不错保、不漏保、应保尽保。在分配供应过程中,邀请人大代表、政协委员和困难群众全程参与,对房源位置、轮候人员名单、配租和购房结果向社会公布、公示,接受社会和媒体的监督。

制;借助局热线电话、局长信箱、信访、ZZIC等渠道多方接受群众举报和投诉,全面监察我市房地产市场行为;认真落实明码标价、预售三公示、限购政策、合同备案信息注销等政策措施;积极发现和查处捂盘惜售、囤积房源、哄抬房价虚假交易等违法违规行为;对未按规定销售和公布相关信息的企业,责令限期整改,逾期仍未整改的,给予暂停网签手续、通报批评等处罚。

今年2月和5月,市房管局在全市范围内开展了房地产市场秩序大检查和房地产市场专项检查,共抽调14个检查组对104个项目、445家房地产中介机构进行了检查。对检查中发现的违规问题,根据实际情况,分别给予限期整改和记入信用档案处罚,并通过媒体进行曝光,有力维护了我市房地产市场秩序,净化了市场环境。

完善配套政策 改善物业管理

随着房地产业的快速发展,物业管理日益成为人民群众关注的重点工作,针对行业面临的新情况和出现的新问题,市房管局以完善政策法规为主线,以文明城市创建、评优评差工作为突破口,突出物业纳入社区建设、物业管理、市场行为规范三个工作重点,狠抓各项工作落实,物业管理覆盖面不断扩大。

为完善物业管理的政策法规,加快物业管理工作的法制化进程,市房管局报请市政府出台了《关于物业管理纳入社区建设工作的意见》、《关于扶持物业管理行业发展的意见》、《关于印发老旧小区物业基础设施整治改造和物业管理覆盖工作计划的通知》,制定了《郑州市物业服务企业评优评差工作暂行办法》、《郑州市业主大会和业主委员会指导规则》和《郑州市物业管理项目承接查验实施细则》等,为物业管理行业的健康发展奠定了坚实基础。

随着物业管理的全面推进和市场化程度的不断提高,努力将物业管理任务拓展到社会化的城区大物业管理,将物业管理纳入社区建设,使二者有机结合并形成“一体化”管理服务。按照《关于物业管理纳入社区建设工作的意见》要求,市房管局通过召开物业管理工作会议、物业管理纳入社区建设工作现场会、组织行业培训,编发《社区物业管理月报》等方式,积极推进物业管理与社区管理的“一体化”建设。对全市社区的物业管理工作开展情况进行了评优评差,同时对评差社区进行了回访复查。半年来,检查组共组织检查社区248个,占全市524个社区的47.3%,共评出优秀社区24个,问题突出的社区15个,复查社区8个。

通过开展社区物业管理评优评差工作,市房管局强力促进社区介入物业管理取得显著成效,初步建立了市、区、街道(乡镇)“三级联动”工作机制和社区居委会、业主委员会、物业服务企业“三位一体”工作平台。

为加强行业监管,市房管局制定了《郑州市物业服务企业评优评差工作暂行办法》,对企业诚信度、市场行为进行监督管理,每月结合信访投诉等组织评优评差工作,通过开展物业服务企业“评优评差”活动,各物业服务企业对规范化管理有了进一步的认同。被评差的物业服务企业在每次企业“评优评差”工作结束后主动到市、区两级主管部门说明情况,要求对其进行指导,提升管理服务水平。评优评差工作措施充分调动了郑州市物业服务企业和各级基层政府的积极性,对规范物业服务企业经营行为、提升物业服务企业品质、促进物业管理行业健康发展起到了推动作用。

为严格落实前期物业招投标管理,市房管局认真贯彻落实《郑州市物业管理招标投标管理办法》,落实物业管理招投标和物业项目承接查验措施,强化物业管理的监督和管理。通过公开招投标制度,全市新建住宅小区100%通过招投标选聘了物业服务企业,有效地促进了物业管理工作市场化、专业化进程。

提高服务水平 优化发展环境

为进一步强化宗旨意识、服务意识,不断提高工作效率和服务质量,打造优良的经济环境,更好地服务于企业、服务于群众,为企业发展和群众生活提供充分便利,真正体现政府机关执政为民的服务理念,市房管局结合工作实际,多措并举,提升服务水平、优化发展环境。

在开展“转变作风、提高效率、关注民生、服务发展”主题活动的同时,市房管局动员全体干部、职工,全面加强作风建设,严格落实各项措施,提升服务水平。坚持定期召开行风工作形势分析会,总结教训,查找不足,及时制定整改措施,责任到人,限期整改。认真落实错件追究制。安排专人负责受理投诉,从办件质量、承诺时限等方面进行检查,并对抽查情况以简报形式进行通报总结,督促全体人员认真、细致、高效地开展行风工作。明督暗访多措并举,加大工作力度,服务态度和首问负责制、一次性告知制等方面的监督检查。由局领导带队不定期进行督查行风,对督查结果进行通报,做到督查有记录,处理有结果。

为服务企业,市房管局建立了绿色通道,为企业发展提供高效服务。对省、市确定的重点项目以及建设规模在10万平方米以上且投资在1亿元以上的97家房地产企业的110个项目实行全程跟踪、监管和服务,建立专人负责受理、审核、审批绿色通道,并建立局首席服务官制度,全力为企业提供及时、高效、方便、快捷的服务。按照市委、市政府和《市首席服务官工作暂行办法》的要求,专门抽调相关人员参加郑州市房地产业首席服务官小组,为列入市首席服务的60家企业开展了首席服务工作,受到企业的普遍赞誉。

本报记者 王红