

夯实工作基础 民生实事勇担当

为营造加强行风建设工作的浓厚氛围,2013年2月23日,郑州市住房保障和房地产管理局召开了全系统行风建设总结表彰大会,并邀请省住建厅、市纠风办领导、行风监督员和省媒体代表等参加会议,会上播放暗访录像,对违反行风工作纪律的单位和人员进行了通报批评。局党委并与局机关处室、局属单位和各县(市)区房管局46个单位(部门)一把手签订了《行风建设承诺书》。

夯实工作基础,助推行风建设。适时调整充实了行风建设工作领导小组,明确了“一把手负责,分管领导协调,班子成员分工负责”的原则,抓好分管范围内的行风建设工作。局属单位和各县(市)区房管部门都建立了相应的行风工作机构,把管理触角延伸到基层一线,形成了行风工作以局党委为中心,全系统齐抓共建的良好格局。

强化服务民生,体现责任担当。强化职能,服务民生,真正体现房管部门改善民生的责任担当。市房管处连续多年承诺便民办理十件实事的基础上,积极将涉及住房保障、物业管理的民生工作纳入市政府“十大实事”。我市确定的今年民生十大实事,加快保障性住房建设,改善群众居住条件的列其中。

——创新保障机制,强化规范管理,超额完成保障性住房建设任务。按照“河南省2013年保障性安居工程项目台账”

要求,全市新开工建设保障房46298套,完成省定任务的100.98%;基本建成保障房45733套,完成省定任务的100.13%。全面推行“三房合一”住房保障新机制,停止新的廉租房和经适房项目选址建设。“三房合一”正式实施后,先后得到了国家住建部和省政府领导的充分肯定,得到其他兄弟城市和社会各界的一致好评,《人民日报》先后两次刊文,报道了我国“三房合一”的具体做法和经验。确定了“市场租金、分级补贴、先补后缴、租补分离”的保障原则,突破了收入、户籍限制,有效扩大了住房保障覆盖面。2013年,市区共受理公租房申请4300余户,筹集公租房房源3500余套。全市棚户区改造完成拆迁13475户,402.21万㎡;开工建设安置住房项目33个,27244套,304.68万㎡,完成投资91.75亿元。

——加强宏观调控,稳定住房价格,保持房地产市场平稳较快发展。郑房指数显示,市区商品住房销售价格连续5个月出现下降。国家统计局公布去年8-12月我市新建商品住房价格环比指数分别为100.8、100.2、100.0、100.1和100.1,是35个大城市中唯一环比零增长的城市。房地产市场宏观调控效果显著。在12月24日召开的全国住房工作会议上,我市作为调控效果较好的城市代表在会议上作了典型发言,并受到上级领导的好评。

——开展业务调研,提高登记水平,大力推广房屋登记网上新业务。紧紧围绕我市新型城镇化进程,在完成全市新型城镇化安置小区调查的基础上,重点推进“两环十七放射”,合村并城(镇)、新型农村社区项目拆迁安置房屋登记工作,大力开展房屋登记工作人员业务培训,注重发挥房屋登记审核委员会作用,切实提高全市房屋登记水平,有效解决各类房屋登记难题。

强化行风建设 行政效能得提升

近年来,市房管局为打造“主动、高效、便民、廉洁、文明”的良好形象,根据纠风工作不断深入、规范和提升要求,建立了《办事公开制度》、《限时办结制度》、《延时服务制度》、《督查督办制度》等19项行风工作制度。同时,为确保制度的贯彻落实,在全系统深入开展“提升行政效能强化行风建设”主题实践活动。

——持续开展便民服务活动。全年共进社区服务90余次,深入企业现场办公320余次,提供上门服务、延时服务等520余次。全年共受理行政审批事项25.78万件,占全市受理总量的43.5%,时限内提前办结22.65万件,占全市提前办结总量的88.73%;深入开展行政审批制度改革,将原16项行政审批事项缩减为7项,办结时限压缩1.3、2个工作日。

——认真开展服务企业活动。进一步加大服务企业力度,落实《房地产业发展企业信用分级评定管理办法》和《房地产开发项目交付使用管理办法》。全年共记

录开发企业良好信息180条、不良信息185条,一票否决信息2条,企业信用评级32家,降级20家,促使开发企业加强自身信用建设,减少交付使用纠纷。

——全面开展业务大比武活动。根据主题活动要求,编印了《房地产管理业务知识考核复习资料》手册,发至全系统干部职工人手一份。在全市劳动技能比武中,市房管局获得“郑州市劳动竞赛先进单位”荣誉,全系统共30名职工进入前5名,其中有6名选手获得“郑州市技术状元”称号;有24名职工获得“郑州市技术标兵”荣誉。

——依托网格体系,创新管理方式,全力拓宽我市房地产业管理途径。制定并完善了《房地产网格化管理暂行办法》和《房地产网格化管理考核奖惩暂行办法》,有效提升了下沉人员发现和解决问题的能力,将物业管理纳入网格化管理体系,不断提高物业管理行业服务水平,有效解决物业管理区域内存在的矛盾与问

题;依托全市房管网络体系,巡查发现房地产问题2.48万件,有效解决2.41万件;认真调查处理各类网络舆情1.47万件;接听热线电话406万个,回复率均达到100%;有效解决了群众诉求。

——严格开展劳动纪律大检查活动。坚持以局督查室、人事处、办公室为主导,邀请行风监督员参与,外借媒体助力,积极纠正内部劳动纪律。经营性的明察暗访,促使工作人员始终绷紧纪律这根弦,在中央出台“八项规定”后,全系统人员多次经受受了中央媒体、市媒体的检查暗访考验,无一发生被上级通报的问题。

今年4月29日,市领导到市房管局就行政审批制度改革工作进行调研,对市房管局行政审批制度改革“两集中、两到位”的具体做法给予了肯定。他还到局办事大厅,现场询问了办事群众,群众也对房管局的办事效率、服务态度进行称赞。

6744户家庭收入、住房等条件变化退出了保障序列,积极推进住房保障信息公开,建设了郑州市住房保障网站,开发了信息查询系统,实现了保障标准、房源信息、审核结果、分配过程、分配结果、退出情况全过程公开;积极探索实施住房保障卡制度,切实加强和创新后期管理方式。

按照《关于领导分包督查县市区住房保障、物业管理、行风效能建设工作的通知》要求,牵头成立了坚决纠正保障性住房建设、配置等环节不正之风工作领导小组。

强化公平分配,确保规范管理。不断完善住房保障申请、审核、公示、轮候、复核制度,全面推行申请住房保障“双承诺制”,并建立失信惩戒制度,全年共有

十件实事、年度目标、局长办公会部署等18项重点工作建立工作台账,实施跟踪督办,确保局年度重点工作的按期完成。在全系统的大力支持下,市房管局督查工作得到各级领导的充分肯定,在全省市直属委督查工作评比中被评为郑州市唯一一家先进单位,受到省委办公厅的通报表彰。

2013年我市住房保障和房地产管理各项工作取得了显著成绩,得到住建部、省住建厅领导的充分肯定,市房管局先后获得了全国保障性安居工程建设工程劳动竞赛先进集体、河南省“十二五”保障性安居工程工作先进单位,房地产发展管理先进单位,市长激励机制工作先进单位、十大实事办理工作先进单位,老旧小区改造工作先进单位,市人大代表建议政协委员提案办理工作先进单位等30

核心阅读

2013年是郑州市住房保障和房地产管理局党风廉政建设 and 行风建设工作实现跨越、力争跃升的关键之年。在市委、市政府的正确领导下,在省住房和城乡建设厅的指导下,全市住房保障和房地产管理系统深入贯彻落实十八大精神,按照市委、市政府“强投资、夯基础、调结构、求提升”的总体要求,认真履行住房保障和房地产管理职能,圆满完成年度各项工作任务,为全市住房保障和房地产业的健康有序发展、社会和谐稳定做出了积极贡献。

在社会各界的监督下,市住房保障和房地产管理局紧紧围绕关注民生、服务民生、改善民生的工作主线,从优化办事程序、提升服务质量、打造民生地产、强化住房保障、落实宏观调控、规范市场秩序等方面着手,不断加强政风行风建设。



大厅工作人员耐心接受办事群众咨询

以党风促政风行风 亲民风

——郑州市住房保障和房地产管理局2013年党风廉政建设和行风建设工作纪实

本报记者 宋华 通讯员 文保成 吕其兵



维修资金管理中心社区政策宣传



帮助行动不便的老人办理业务



深入群众家中开展便民服务

纠正不正之风 让“保障”落到实处

坚决纠正保障性住房建设配置等环节不正之风,为切实加强保障性住房管理,健全工作制度,预防保障性住房建设、配置等环节存在的不正之风,确保保障性住房建设、配置等工作规范、公开、透明,根据《郑州市人民政府办公厅转发市政府纠风办关于郑州市2012年纠风工作

立体督查督办 全方位“唯实”求效

组织行风监督员督查,促进作风转变。按照《行风监督员工作制度(暂行)》规定,定期组织行风监督员深入全市房管系统开展经常性的明察暗访,对工作人员遵纪守法、廉洁从政、依法行政、办事效率、服务质量等方面情况进行监督,及时发现的问题及时整改。

实行领导分包督查,促进工作落实。按照《关于领导分包督查县市区住房保障、物业管理、行风效能建设工作的通知》要求,牵头成立了坚决纠正保障性住房建设、配置等环节不正之风工作领导小组。

强化公平分配,确保规范管理。不断完善住房保障申请、审核、公示、轮候、复核制度,全面推行申请住房保障“双承诺制”,并建立失信惩戒制度,全年共有



热线室认真接听市民来电

记者手记

风正而事业兴,气正而民心畅。郑州市住房保障和房地产管理局的行风建设正在悄然发生着变化,有着壮士断腕的勇气,有着背水一战的决心,有着锲而不舍的毅力,有着舍我其谁的责任感,在发展的道路上阔步前行,在前行的征途上履行使命。

以风清气正的步伐,有着舍我其谁的责任感,在发展的道路上阔步前行,在前行的征途上履行使命。以风清气正的步伐,有着舍我其谁的责任感,在发展的道路上阔步前行,在前行的征途上履行使命。

习近平总书记5月9日在指导兰考县委常委班子党的群众路线教育实践活动专题民主生活会时指出,作风建设是永恒课题,要标本兼治、经常抓、见常态,深入抓、见实效,持久抓、见长效,通过立破并举、扶正祛邪,不断巩固和扩大已经取得的成果,努力以优良的党风政风带动全社会风气根本好转。

在今年开展的群众路线教育实践活动中,局党委书记、局长李德耀再次提出要求:“坚持勤俭办一切事情,反对奢侈浪费和讲排场比阔气。各级党组织和纪检监察、行风督查等部门要加强日常督查和专项检查,对贯彻落实不力、行动迟缓、造成严重社会影响的,发现一起查处一起,决不姑息。”

住房保障和房地产管理工作,一头牵着经济,一头连着民生,与人民群众的切身利益联系日益密切。随着新型城镇化工作的加快推进,必将面临着更加繁重的任务、更加艰巨的责任。对于房管部门来说,如何在变化了的环境中与时俱进,不断提高执政能力?如何积极回应人民群众的新期待,增强人民群众的满意度?如何满足社会公平正义的需求,进一步提升房管队伍的亲和力 and 公信力?这些问题回答得如何,直接关系到房管工作的成效与实效,关系到党和政府在人民群众心目中的形象,关系到人民群众的最大福祉,关系到自然之美、社会公正、城乡和谐的现代化都市建设,关系到新型城镇化建设和航空港实验区为龙头的郑州都市区建设。

2014年,二十条便民新举措,为新一年的房管工作赢得了良好开局,彰显了房管人的为民情怀与责任担当,让我们感受到了房管人的积极作为、主动作为、持续作为,我们坚定地相信,在这样的势头下,这项民生工作还将会有更大的突破,推动我市房管工作不断迈向新台阶,实现新跨越。

2013年我市住房保障和房地产管理各项工作取得了显著成绩,得到住建部、省住建厅领导的充分肯定,市房管局先后获得了全国保障性安居工程建设工程劳动竞赛先进集体、河南省“十二五”保障性安居工程工作先进单位,房地产发展管理先进单位,市长激励机制工作先进单位、十大实事办理工作先进单位,老旧小区改造工作先进单位,市人大代表建议政协委员提案办理工作先进单位等30

余项荣誉。市委十届八中全会要求,全市上下要紧密团结在以习近平总书记为核心的党中央周围,深入学习贯彻党的十八届三中全会和省委九届七次全会精神,开拓创新,锐意进取,努力在新一轮改革中走在前列乃至全国前列,争创以航空港实验区为龙头的郑州都市区建设体制机制创新先锋。

2014年是全面贯彻落实十八届三中全会精神的重要一年,全市住房保障和房地产管理系统将按照市委、市政府“抓改革、强投资、调结构、求提升”的工作部署,以“重民生、抓改革、强管理、求提升”为主线,认真履行住房保障和房地产管理职能,逐步建立“以政府为主提供基本保障,以市场为主满足多层次需求的住房供应体系”,着力提升房地产业管理水平,促进房地产业持续稳定健康发展,全市房管系统将继续站在对历史负责、担当“双重”责任的高

度,进一步坚定信心,鼓足干劲,乘势而上,攻坚克难,努力做到干部清正、单位清廉、政治清明,以踏石留印、抓铁留痕的劲头抓好行风建设,善始善终、善做善成,实实在在的成效为我市住房保障和房地产管理工作健康有序发展提供坚强保障,为打造“四个河南”、推进“两项建设”,实现中原崛起、河南振兴、富民强省作出房管人应有的贡献!

【结束语】

多路齐头并进 苦练“内功”解民忧

服务群众,接受监督,努力打造一支高素质的房管队伍。“争创人民满意公务员”活动开展以来,市房管局坚持把“争创”活动与开展为民服务有机结合起来,以“推动科学发展、促进社会和谐、服务人民群众”为主题,以“对人民负责、为人民服务、受人民监督、让人民满意”为要求,扎实开展争创活动,被评为全市首批“争创人民满意公务员”活动示范点。去年,为进一步提高争创活动的实效性,积极把争创活动向一线窗口延伸,开展“三亮”活动,提高服务质量。

一是“亮身份”。广泛开展了“亮身份、受监督、当先锋、做表率”活动,在办事大厅工作的所有党员都佩戴标识有党徽、姓名、单位的工作牌,在党员头脑中强化了身份意识,做出榜样,党徽一挂,责任重大”的理念,使党员自觉做到将鲜红的党徽戴在胸前,把为民的宗旨牢记在心上,把热情的服务体现在行动上。

二是“亮承诺”。在大厅工作的每个共产党员的工作台,都摆放印有党员身份和承诺语的标示牌,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流程图,自觉接受群众、媒体、企业的监督,打造阳光服务。

三是“亮形象”。在大厅各受理窗口设立“党员示范岗”和便民咨询台,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”争创活动,改进工作作风、提升服务质量、提高办事效率,展示“六大部”职工工作务实亲民、便民为民的良好形象。

在开展“三亮”活动的同时,为杜绝行政审批业务“体外循环”,确保权力规范透明公开运行,不断加强电子监察系统监督管理工作。对发现的问题及时下发督查通报,相关单位进行了认真整改,避免类似问题再次发生,同时有力地促进了行政审批行为的规范化,确保已有的审批事项都能经得起历史检验和上级的检查。

铸密制度“牢笼” 管住权力不动摇

去年年初(2013年1月23日),习近平总书记任十八届中央纪委二次全会上发表重要讲话强调,更加科学有效地防治腐败,坚定不移把反腐倡廉建设引向深入。把权力关进制度的笼子里,形成不敢腐的惩戒机制、不能腐的防范机制、不易腐的保障机制。

形成不敢腐的惩戒机制。规范制度建设,提升科学管理水平。先后制定了《行风效能过错问责办法(试行)》、《一次性告知单制度》、《行政效能电子监察红黄牌警示的处理规定》、《行政效能案件过错责任追究办法(试行)》等制度文件共10件,这些监督惩治类制度文件同业务操作类制度文件相互补充、相互衔接、相互促进,深化了制度的落实,提升了制度的约束力和执行力。

形成不能腐的防范机制。加大思想教育,提高拒腐防变能力。通过组织观看《廉政中国》、《复兴之路》、《忠诚与背叛》等电教片,开展廉政短信提醒活动,邀请专家教授做廉政教育专题辅导报告,深入开展“四会一课”廉政教育活动等,使理想信念和党性修养党纪观念在党员干部的思想意识中进一步得到强化,有效提升了干部职工的勤政廉政意识和防范风险的能力。

建立学习型机关,打造有战斗力队伍,切实加强反腐倡廉制度建设,认真组织学习十八大及十八届三中全会精神,深入开展“学三促”教育实践活动,组织全系统62名中青年干部赴井冈山干部学院进行“践行群众路线,提高工作能力”专题培训;全面加强学习型机关建设,提高干部队伍素质。深入开展反腐倡廉制度建设年活动,重点对近年来发生的违纪违规行为进行案例分析,找制度建设方面存在的突出问题和薄弱环节,共收集意见建议45条,梳理各类制度115项。

应对市场变化 沉着冷静耐考验

去年三月份,二手房交易量激增,市房管局沉着冷静面对考验。受2013年3月1日国务院颁布的“国五条”影响,我市二手房市场从3月2日起重新交易迅速攀升,一个月里,市房管局三个房产交易办事大厅共办理二手房“网签”合同10648份,是平时的6倍;二手房税费征收受理共12198件,是平时的8倍。

市领导到办事大厅进行调研指导工作时指出,房管部门承载着政府的重托和人民的期待,特别是面对阶段的特殊情况,更应该立足本职,多措并举,切实按照市委的要求,将好事办好不出事,让群众满意解难题。

通过制定预案,加大宣传力度,采取一系列便民措施,增加咨询窗口,协调医疗队,抽调人员顶补,中午不休息,下班延时服务等,同时协调郑州市疾控中心,每天对房产交易大厅消毒,最大程度地为群众办理业务提供便利和保障。由于工作人员连续一个月的高强度工作,有十几名同志先后累倒,其中六名同志住院治疗。在这种情況下,市房管局各办事大厅仍然坚持到了秩序井然,业务规范,经受住了此次突发事件的严峻考验。局办事大厅被市政府表彰为行政机关优秀办事大厅,被省住建厅授予“高效、便民、清廉”先进典型。

二十条新举措 打造房管新形象

为全面开展并扎实推进的群众路线教育实践活动和“学三促”活动,贯彻落实市委十届六次全体(扩大)会议精神,以解决群众事难、维护群众权益为建立长效机制的落脚点,树立房管系统“主动、高效、便民、廉洁、文明”的良好形象,今年初,市房管局制定了二十条便民新举措,以切实改进窗口工作风貌,全力提升为民服务水平。

——完善大厅服务。一是开设绿色通道。为“老、弱、病、残、孕”等特殊人群开设“绿色通道”受理窗口。二是提供预约服务。为因特殊情况无法在工作日办理房屋交易登记业务的群众和企业,在工作日内提供预约服务。三是西区、北区办事大厅实行六天工作制,为群众办理私房交易、缴交水正等业务。四是增设值班岗。实行午餐时间值班和下午茶时服务制度,不间断为群众办理业务。五是设立咨询台及业务科长值班岗,增设专业引导员,负责引导、代办、受理群众咨询,指导表格填写等业务,及时为群众解难答疑。六是实行一次性告知及首问负责制。对群众提交的申请材料符合要求的应当及时受理,因故不予受理的,需填写《不予受理告知单》一次性告知群众;对来人或来电提出的咨询、投诉和业务办理等问题,不得以任何理由推诿、拒绝或拖延处理时间。七是开通“立等可取”业务。对要件齐全且一次性付款购房购房者提供办证“立等可取”(一小时取回)业务。八是减免“下网”费用,失业人员办理小额担保贷款的抵押登记费用。九是服务贴心人性化。在大厅放置液晶电视,电子阅览室,报刊杂志栏,免费饮用水,便民药箱,老花镜、轮椅、手机充电器等,以备群众所需。

——规范办证服务。一是2014年1月1日实行行政审批工作“两集中、两到位”,实现所有审批事项行政受理、平行审核,统一勘查、信息共享。二是缩短办事时限。所有审批事项缩短至1、3、7个工作日。三是为办证群众实施电话跟踪服务,及时了解群众对办证全过程的满意度、意见及建议;提供短信服务,通过短信通知群众领取房产证。

——延伸便民服务。一是扩展西区、北区业务范围,筹备建设南区办事大厅。二是上门服务。配备便民服务车,指定专人对“老、弱、病、残、孕”等特殊群体提供上门服务。开展便民服务进社区活动。深入社区宣传房地产相关政策法规和工作流程,征集社情民意,解释疑难办证的有关政策。三是开展企业代办人员培训等工作。选派优秀业务骨干深入企业担任代办工作人员进行培训。四是设置专线投诉电话。设置专线投诉服务电话,及时受理群众投诉,快速受理各类投诉,及时解决群众反映问题。