

住房问题关系千家万户,对每一个房管局的工作人员来说,服务群众无小事。一切以群众利益为核心是我市房管局履行职能、制定政策、开展服务的出发点和落脚点。

为了践行党的群众路线,打造高效房管服务,我市房管局于细微处彰显服务,于点滴间倾注真诚:简化行政审批程序、建立房屋维修保障机制、制定各种便民服务措施、深入探索物业服务延

伸、多措并举改善人居环境、倾尽全力解决群众住房困难……纵横交错的立体服务,旨在打造一个健康发展的房地产市场,让全市人民住得舒心,住得安心。

# 践行党的群众路线 打造高效房管服务

本报记者 刘招 通讯员 文保成 文图



市房管局参加我市行政风在线访谈

## 深入探索物业服务延伸 多措并举改善人居环境

自今年6月份以来,市房管局受领市委、市政府交办的创建卫生城市单位楼院指挥部工作以来,全局上下紧紧围绕国家卫生城市复审重创这一中心工作,在不影响日常工作的情况下,较好地完成了市委、市政府部署的各项工作,并在7月份集中整治考核评比中获得“红旗单位”称号。

李德耀介绍:“我们承担的单位楼院卫生整治督导工作时间紧,任务重,仅住宅小区一项,全市就有4300多个,但我们下定决心,全力以赴把这项工作做实做好。”

为做好督导检查,市房管局充

分发挥运行良好的网格化管理工作平台作用,每周二利用短信通报上周督导情况,布置本周工作重点;每周五收集督查情况,汇总后形成工作简报。截至目前,共派出下沉工作人员128人,累计督察办事处近千次,检查单位楼院2361处,累计发现问题5279处,下发整改通知书1240份。

据悉,针对市迎检办和市委督导组检查中发现的重点问题,市房管局创建指挥部第一时间通知网格分包领导和相关下沉人员,由分包领导亲自带队,组织人员对重点问题进行重点督办,对重点问题整改工作起到了积极的推动作用。

## 密切关注市场形势变化 促进房地产市场健康发展

今年前9个月,我市房地产开发投资额完成1263亿元,同比增长27.2%;商品房投放1833.17万平方米,同比增长23.63%;商品房销售1345.92万平方米,同比增长13.55%。

在全国房地产市场整体低迷的情况下,我市的房地产市场总体上保持了平稳健康发展的态势。李德耀认为,取得这样的成绩得益于市委、市政府对我市房地产业健康发展的高度重视。“住房是一项关系千家万户利益的民生问题,所以长期以来,我们立足市场,不断完善房地产市场调控手段,努力保持房地产市场的平稳健康发展。在市委、市政府的领导下,我们认真贯彻落实国务院关于加强房地产市场调控的政策措施,统一思想,提高认识,逐步探索建立符合我市实际的房地产市场调控长效机制,保证房地产行业的健康发展。”

为保证房地产市场健康发展,市房管局主动深入市场,及时掌握房地产市场信息情况。针对房地产市场特点,坚持锁定焦点热点,加大综合执法检查和日常排查的力度和频次,建立了一套日常巡查、集中检查相结合的动态、立体检查机制,有力促进了房地产市场秩序的进一步规范。

据了解,今年以来,市房管局累计巡查房地产开发项目、物业服务项目、经纪服务机构1500

余个,及时发现、制止违法违规行为356起,对65个房地产开发项目进行调查核实和重点盯防,对43个经营不够规范的房地产开发项目下达了整改通知书,对30起严重违法违规的企业依法实施了行政处罚,调解处理各类房产纠纷300余起,为群众挽回经济损失350余万元,为我市房地产业的健康发展和维护人民群众的合法权益做出了应有的贡献。

同时,为营造良好的市场环境,自2012年起,市房管局坚持将信用等级评定引入房地产市场管理,陆续出台和完善了关于房地产开发企业、物业服务企业和中介服务企业的多项信用等级评定办法和惩戒制度,并逐步使其在规范各类房地产业经营行为中发挥越来越重要的作用。

据统计,自年初以来,在上述管理办法的指导下,市房管局共记录房地产开发企业信用信息不良信息139条,良好信息59条,有33家企业信用等级升级,10家企业信用等级降级;同时,认真实施物业服务企业动态考核,公布了合格的454家三级(含暂定三级)资质物业企业和初审合格的87家一、二级资质物业企业名单,并根据日常监督检查,对不符合资质条件的部分物业服务公司资质证书予以了撤销,进一步净化了市场环境,有效维护了人民群众的合法权益。

## 围绕群众需求简化程序 建立健全行政审批制度

自开展党的群众路线教育实践活动以来,市房管局以服务企业、方便群众为目的,立足简化程序,提升审批效能,对存在的问题进行深入剖析,制定具体措施,建立长效机制,巩固工作成果。

“目前,按照市委、市政府简政放权的要求,我们对各项审批职能进行全面梳理,将13项行政审批事项缩减为7项,项目削减率为53.8%;审批环节由原来的5个以上全部控制在3个以下;涉及行政审批业务的单位由原来的8个归并为5个;实现了首席代表负责、窗口授权到窗口的目标。”市房管局局长李德耀告诉记者。

李德耀表示,今年1-9月份,市房管局行政审批工作共受理26万余件,业务受理占市直机关总量的34.9%,业务办结占全市办结总量的34.2%。在全市39个行政审批职能部门绩效考核中,综合评定得分106分以上,连续七个月排名在前两位。

此外,根据企业和群众的需求,市房管局不断改进工作方法,从解决群众的实际问题出发,开展了一系列便民服务工作,努力为办事群众提供最大方便。针对老弱病残等因故不能到场的业务,可以通过电话预约,指定专人上门服务,能到场的直接开通绿色通道服务;当天排号且资料齐全的群众,午餐时间安排工作人员不间断为群众办理业务,争取当天办完;西区和北区办事大厅特别增设周六全天加班,切实提高为民服务效率,极大地方便了办事群众。

针对大批量客户集中办理抵押登记业务的,市房管局为群众提供了多项便民服务措施。市抵押办主任张建英表示:“我们一直致力于工作形式创新,为群众提供便捷服务,目前已为建

设银行、郑州银行、浦发银行等6家银行开展现场办公业务;同时,针对办理抵押登记业务集中的社区,我们根据群众、企业申请,安排工作人员利用周末休息时间走进社区,现场为群众和企业办理房地产抵押登记业务。今年1-9月份共受理各类抵押登记35572件,服务群众4万余人次。”

今年1月1日,新的《郑州市房地产抵押管理办法》开始实施,为促进群众对新《办法》的掌握和理解,4月12日上午,李德耀和工作人员在绿城广场开展政策宣传活动,现场解答群众的疑问。许多群众当场表示,此次活动的开展切实扫除了他们对房地产业务知识的盲点,同时希望多举办房地产业务政策宣传活动,让他们多了解政策,方便办理相关业务。

对于下岗失业人员,市房管局给予了特别关注,自2010年以来,每年将“为下岗失业人员办理小额贷款抵押登记业务免除抵押登记费和手续费”列为工作目标,减轻下岗失业人员负担,为他们再就业、创业提供了有力支持。据了解,今年1-9月份,市房管局为下岗失业人员集中办理业务33批次,服务下岗失业人员329人次,减免费用30余万元。

“针对房屋专项维修资金的归集、使用,我们也在简化程序,把原来的7个审批环节,优化为3个,把原来的5个工作日也压缩到3个,缩减办理时间近50%。”李德耀介绍,“此外,我们建立并推行了‘维修项目责任人’制度,一直以来,市物业维修资金管理中心积极配合,加强维修资金归集管理,积极破解维修资金使用难题,创新维修资金管理新模式,提高了维修资金归集、使用效率,实现房屋应保尽保、应修尽修。”



我市保障性住房小区



商品房办证面签询问上门服务



市房管局在绿城广场开展便民服务工作

## 倾尽全力解决群众住房困难 建立完善住房保障体系

住房问题是重要的民生问题,我们始终将“加快保障性住房建设,确保建设目标任务完成,有效解决城市居民住房困难”列为最重要、最急切的民生实事,通过强化目标管理,提前谋划项目,创新建设管理,优化项目布局,强化公平分配,规范后期管理等措施,不断提升我市保障性住房建设和管理工作水平。

“为了解决群众的住房困难,建立完善住房保障体系,我们建立了信息公开机制,建设了市住房保障网站,开发了信息查询系统,实行保障标准、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。”李德耀告诉记者,“此外,由市区两级住房保障部门根据建设情况,及时公布公共租赁住

房的坐落位置、套数、户型、租金标准、配租对象及申请租住条件等信息。”

今年,我市开始实行的“三合一”,被列为市委、市政府重点推进的八项改革之一。市房管局按照“突出重点、突破难点”的工作思路,全力推进和深化“三合一”工作机制,实现了经济适用房、公共租赁住房、廉租房并轨运行。截至9月底,市区已累计受理公共租赁住房申请11142户,轮候分配保障性住房7800余套。

市房管局在总结我市旧城改造经验的基础上,提出了“居住安全、配套齐全、管理有效、环境美化”的棚改工作目标,并逐步完善了相关政策措施。截至目前,全市已完成棚户区改造住房

19.78万套,占省下达目标任务的101.74%,占全省目标任务的40%以上,超额完成了省定目标任务。在改造实施过程中,我市逐步确立了“政府主导,市场运作,企业自改,政策扶持”的工作思路,体现了棚户区改造形式多样的特点。同时,积极申请专项资金并筹措配套资金,为棚改工作的顺利推进创造了条件。我市在住房保障方面的创新举措和任务完成情况得到了国家住建部和省住建厅领导的高度赞扬。

“群众意见是标尺,群众满意是目标。”做好群众工作必须贯彻全心全意为人民服务的根本宗旨,从人民群众最关心最直接最现实的利益问题入手,真心实意为群众谋利益,扎扎实实

为群众办实事、办好事。时时处处、切切实实关心群众生活,解决民生之急、排除民生之忧。

据李德耀介绍,下一步,市房管局将继续围绕住房保障、市场监管、物业管理、产权登记等方面,加强机制建设,加大服务力度。在继续实施好各项行之有效的稳控市场的政策措施基础上,以房价和供求双平为原则,进一步做好房地产市场调控工作,探索建立符合我市实际的多层次住房供应体系和宏观调控长效机制。同时,大力推进棚户区改造,稳步推进公共租赁住房建设,进一步创新和完善“三合一”住房保障机制,努力实现中低收入者的安居梦。



行政审批窗口工作人员正在为企业办理业务