10余万困难家庭实现安居梦

——房管服务转型惠民的济南样本

住房保障、房产交易登记发证、物业管理、住房改革、房屋维修……说起济南市住房保障管理局的工作,每一项都是事关百姓安居,与民生息息相关。

做好房管工作,在济南市住房保障管理局局长刘胜凯看来,说到底就是服务,搞好服务,就是抓住了工作的牛鼻子。济南市住房保障管理局2012年启动了“五服务”活动,仅两年多时间,累计推出72项创新服务举措。这些举措是如何做到安居惠民的?服务经验又是如何走出全省走向全国的?13日,记者走进济南市住房保障管理局,深入剖析了政府职能转型、创新服务的经验之谈。

西蒋峪公租房位置优越、配套完善,将让千余户住房困难家庭实现安居梦。

本报记者 喻雯

避免保障房成“贫民窟” 质量连续两年全国领先

近日,济南今年公租房申请落下帷幕。房源的优越位置、公廉并轨的人性化政策吸引了近2万人申请,市内各大申请点持续爆棚,这也创下历年来保障房申请之最,公租房申请真正实现了“叫好又叫座”。到年底,又有数千户低收入住房困难家庭住进新房,真正实现安居梦。

安居为民生之本,这只是济南住房保障体系的一个缩影。按照济南市住房保障“十二五”规划,到“十二五”末,全市各类保障性安居工程建成数量要达到24万套1440万平方米,住房保障覆盖率要达到户籍人口的20%;另外,随着“百千万”人才引进工程的开展,约有30%的引进人才需要保障性住房作为过渡用房。

为将这项政治工程、民生工程做到百姓心坎上,济南市房管局在规划建设、审核分配、后期管理方面创新服务,让被保障对象安居、乐居、优居。

从群众宜居角度出发,济南市所建设管理的天成新居、清河新居等11个廉租住房小区,全部选址在城市中心优质区位,基础设施完善,公共服务配套齐全,完全满足了被保障家庭工作、生活、就医、子女上学等需求。每个廉租住房小区500户左右的设计居住规模,有效促进了被保障家庭与周围环境和社会的融合。集中建设的公共租赁住房项目实现了项目选址、住房需求、门槛条件的合理匹配,做到了“叫好又叫座”。保障性住房工程建设实行全过程质量控制,全面推行质量责任终身制和分户验收制度。济南保障房建设质量连续两年全国领先。

在满足基本居住功能基础上,地热采暖、天然气入户、无障碍通道、健身器材、居民活动室等配套齐全,济南市廉租住房项目真正实现了“面积不大功能全、占地不多环境美、造价不高品质优”。2013年,济南市申报的廉租住房项目以总分第一名的成绩,获得山东人居环境(范例)奖。多年来,济南市廉租住房入住率始终保持100%。

“六公开”制度保障体系 确保最困难群体得到保障

保障房质量过硬,综合配套完善,自然会吸引众多百姓的申请。在“房少人多”的供求关系下,如何保证公平分配,成为社会各界关注的焦点。

在济南市住房保障管理局局长刘胜凯看来,公平分配是住房保障工作的“生命线”。为确保政府有限的资源真正惠及符合条件的住房困难家庭,济南市房管局建立了分配对象、分配标准、分配程序、分配过程、分配房源、分配结果“六公开”制度保障体系,对各工作环节进行阳光操作,对群众最关注的保障性住房摇号分配进行现场电视、网络直播,充分保障了群众的知情权、参与权、监督权。

申请审核推行联审联查,实行房管、民政、公安、社保、工商、税务等“多部门联审”,通过联合对申请人信息进行比对,确保住房保障资源惠及符合条件的困难家庭。分配过程中坚持人性化分组,对老弱病残、优抚对象、先进人物等特殊群体优先摇号选房,确保最困难的群众优先得到保障。

此外,对低保家庭、低保边缘家庭和低收入家庭实施每平方米使用面积0.8元、1.6元、2.7元的阶梯房价制度;对低保户家庭和低保边缘家庭实施免缴和减半缴纳物业费制度;对特需家庭实施互换或重新申请的调整住房制度。

积极协调有关部门出台政策,允许廉租住户落户,有效解决因户籍原因带来的子女上学、低保、就医等一系列关系住户切身利益的难题。引入“志愿者服务工作站”、“法律援助工作站”、“慈善工作站”、“居家养老工作站”、“就业指导服务站”等各类社会服务机构,为保障对象优居济南创造了条件。几年来,济南市廉租住房小区房租、物业、水电费收缴率均达到100%。

截至目前,通过保障性安居工程建设,济南市已有10万余户中低收入住房困难家庭搬进了“配套齐全、居住舒适、环境优美、温馨和谐”的保障房小区,实现安居梦。

首创流动服务车,实现上门服务。

冒雨为市民维修房屋。

延伸服务

上门建账盘活维修金 维修热线24小时服务

现如今,住在商品住宅小区,物业管理矛盾纠纷成为全国普遍存在的难题,济南市房管局采取一系列举措推动管理重心下移,为保障业主安居乐居和社会和谐稳定,做出了应有的成绩。

为了做好与业主的零距离沟通,房管局主导建立,由街道办事处召集,居委会、派出所、物业企业、开发企业、业主代表、专业经营单位和城管执法、物业管理等多部门参加的联席会议制度,及时化解矛盾纠纷,提高服务质量。

创新开发具有国内领先水平的业主自治管理平台,采用互联网投票、身份证验证投票等方式征询业主意见,确保业主意志的真实有效。

记者了解到,为破解住房专项维修资金支用难这一全国性难题,济南市房管局全面开展省市维修资金指导建账及补交、补提工作,安排专人上门为机关企事业单位指导建账,盘活近12亿元维修资金,措施及力度均居全国前列。

全面整合提升“长河热线”、“建国热线”等6条房屋维修热线,建立起维修资金管理中心、维修队伍、居委会、楼长联合形成的覆盖全市的维修服务网络,公布全省首个维修资金相关专业服务机构名录,24小时全天候为群众提供高效、快捷、优质的房屋维修服务。

创新服务

七天工作制 周末不休息

“房管局周末也上班,我们去办房产证方便多了”、“房管局还有流动服务车,能开到家门口开证明办房产证”……不到两年时间,济南市住房保障管理局的“全时段、全方位、全覆盖”服务早已深入人心,赢得了老百姓的好口碑。

这是房管局窗口服务提升的其中一个亮点。在刘胜凯看来,抓住服务,就抓住了房管工作的“牛鼻子”。两年来,围绕群众需求,济南市房管局在服务时间、服务空间、服务范围、服务方式、服务标准、服务时效上不断加大了创新力度。

为及时破解工作日办理房屋登记服务对象“请假扎堆办业务”的难题,济南市房管局科学调配作息时间,采取人员轮岗、人休窗口不休的方式,推行“每周七天工作制”,提供延时、错时服务。除法定节假日外,坚持每周7天为群众提供测绘成果审核入库、房改房交易测绘、房产交易网签登记、房屋信息查询及无房证明开具、收费发证等服务,形成全时段服务格局,有效缓解了群众办证停车难、请假排长队的矛盾,大厅周末业务量已超过正常工作日。

此外,房管局建立绿色通道,方便老弱病残孕等特殊人群和批量办理业务的单位及时办理业务;对企业办理房产交易登记资料不全的,出具“办证路线图”,明确需要补充资料的名称、办理部门、具体地点、咨询电话等信息,让企业明白办理流程,节省办事时间;对全市重点工程和重大项目涉及房管业务工作的,实行专人全程陪同办理和跟踪服务;推出“房屋一查明”自助查询机,群众轻扫身份证,便可查询相应的房产基本信息、房产限制信息、业务办理情况;试点二手房交易在房产中介机构网签,进一步减少群众往返交易大厅的奔波;推出“房产抵押快捷办”服务,办理房产抵押不再收取房产证原件,每笔业务减少一次领证环节,群众来大厅的次数每年减少5万人次。

流动服务车 全国第一辆

让群众在家门口就能办理房管审批大厅的业务,是济南市房管局创新服务的另一个亮点。该局在全国率先推出的首辆功能最完备的房管流动服务车,可以现场办理房产登记、保障房申请、维修资金缴存建账等所有大厅业务。

目前,8辆服务车和专门抽调骨干组建的64人服务队,已在济南形成流动服务的常态化和全城覆盖,打造了网络技术与人性化服务完美结合的“房管流动服务大厅”,受到企业和群众的广泛好评。