

“济南房管”品牌三年走向全国

市委、市政府决定学习推广济南房管转变职能创新惠民工作经验

济南房管经验成全市学习推广榜样。近日,为充分发挥先进典型的示范引领作用,市委、市政府决定,在全市学习推广济南房管转变职能创新惠民工作经验。这为济南的房管品牌再添一抹亮色。

自2012年济南房管“五服务”活动启动以来,三年多时间,济南房管人积极转变职能、持续改进作风、倾力创新服务,各项管理服务工作取得突出成效,已成为全国住建系统的一面旗帜:多次在全国住建系统相关会议上作典型发言;住建部两次在济召开现场会,推广济南创新服务安居惠民工作经验和保障房建设分配管理经验;其经验做法引起中央、省、市媒体广泛关注,经济日报联合市政府先后在北京、济南举办“济南创新服务安居惠民”经验研讨会;省住建厅党组专门发文并召开现场会,推广济南房管“五服务”工作先进经验。

短短三年时间,“济南房管”这个响亮的品牌从全市走向全国,是怎样做到的?市委、市政府下发的学习决定中给出了答案。

1 学习推广济南房管心系群众 服务为民的工作理念

济南房管真心实意为群众服务,设身处地为百姓着想,将群众满意作为工作的出发点和落脚点,从群众最关心的问题抓起,从群众最不满意的

地方改起,用干部职工的辛勤付出提升群众满意度,先后推出延时错时服务、每周7天工作制、周末办证缴税“四合一”等服务新举措,极大方便了群众办事,赢得了群众广泛赞誉。

2 学习推广济南房管开拓创新 敢为人先的创新精神

济南房管积极探索、大胆创新,先后推出涵盖房管业务的72项创新服务举措。通过实施“小地块建设、阳光分配、六位一体后期管理”等新举措,破解了公共租赁住房“叫好不叫座”难题,分配率列全国之首;在全国率先推出房管流动

服务车,让群众在家门口就可办理全套房管业务;打造了功能完备的24小时网上政务服务大厅,30余种业务均可通过网络、电话、微信多渠道预约,实现了房管服务全方位、全时段、全覆盖。

3 学习推广济南房管高点定位 争创一流的境界标准

济南房管干部职工深刻认识所承担的职责使命,胸怀全局、奋勇争先,瞄准先进水平,着眼于全市、全省乃至全国找定位、定措施、谋发展,

不断开创各项工作新局面,住房保障、权属登记、房产交易、住房维修资金管理等工作在全省、全国名列前茅。

4 学习推广济南房管精细服务 科学管理的严谨态度

济南房管按照“精诚做人、精细服务”准则,不断细化服务标准,提升服务质量,推出了“7+7”(7句规范用语+7个标准动作)服务标准,建立了覆盖房屋登记全过程的服务标准化体系,成为全国房产登记和交易行业首个省级服务标准化示范单位。坚持“科学决策、精细管理”原

则,持续深化机制体制改革,多项工作通过了ISO9000质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系、房屋质量检测计量认证,实现了管理全过程流程化、标准化、科学化控制,整体管理水平全面提升。

5 学习推广济南房管直面问题 攻坚克难的工作方法

济南房管坚持问题导向,构建倒逼机制,努力从源头上解决问题。针对广大业主反映的维修资金支用难这一行业难题,采取主动到房改售房单位指导建账、代房改单位建账、利用媒体广泛宣传等方式,有效盘活了12亿元住房维修资金,

在破解房屋维修难题上走在全国前列;针对物业服务不规范问题,通过聘请3000名物业服务监督员、建立物业信用考核评价制度等举措,物业服务纠纷投诉量大幅减少,行业形象得到进一步提升。

6 学习推广济南房管甘于奉献 干事创业的优良作风

济南房管领导班子坚持一级做给一级看、一级带着一级干,以身作则、率先垂范,利用周末时间带头开展“去企业、下基层、进社区、串住户”四大主题活动,为全系统干部职工树立了榜样。坚持实在、实干、实绩的用人导向,大力推

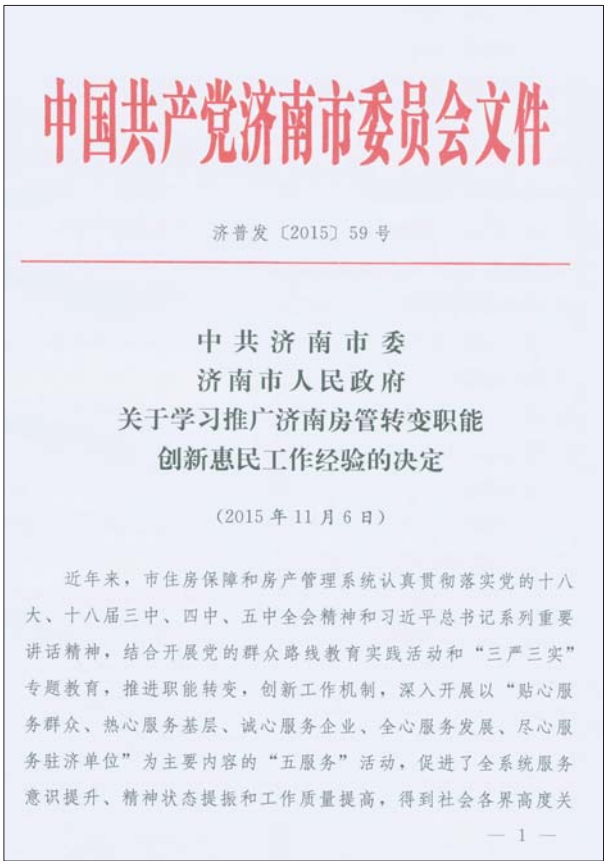
行能者上、平者让、庸者下的用人机制,给想干事的搭台、能干事的清障、敢干事的撑腰,极大激发了党员干部爱岗敬业、奋发向上的热情和干劲,比学赶超、干事创业蔚然成风。

成效取信于民。

三要积极创新举措,提高服务水平。坚持解放思想、与时俱进,着力加强制度创新、政策创新和方法创新,不断优化为民服务的制度环境,稳步推进为民服务标准化、规范化、高效化、科学化,实现高质量服务常态化。

四要树立一流标准,奋力创先争优。切实增强争先意识、进取意识,坚决克服安于现状、小进即满的懒惰思想,勇于在全国发展中定位、在省内发展中谋划,对照先进找差距,围绕发展定措施,推动各项工作争先进位,跨越赶超。

五要认真学习借鉴,结出更多成果。善于立足自身实际,找准学习先进典型的结合点,不断总结和推出具有自身特色的新经验、新举措,引领行业新航标,凝聚发展正能量,形成百花齐放良好局面,推动省会现代化建设再上新台阶。



济南市委、市政府下发的关于学习推广济南房管转变职能、创新惠民工作经验的决定。

房产证实现一小时办结制 证件直接邮寄到家少跑腿

本报记者 喻雯

自2012年以来,济南市住房保障和房产管理局登记中心始终牢记“设身处地为群众着想,千方百计为百姓服务”的“五服务”理念,主动转换工作思路,创新推出每周7天工作制、网上服务大厅、“7+7”等23项便民服务举措,让“五服务”理念深入人心,受到了社会各界的好评。先后荣获了“全国房地产交易与权属登记规范化先进管理先进单位”、“全国青年文明号”、“山东省文明行业示范点”、“山东省富民兴鲁五一劳动奖章”等荣誉。

针对老弱病残孕特需群体的业务需求,每天安排便民服务车上门提供服务;针对批量业务的办理需求,启动全国首辆房管“五服务”流动服务车,组建8辆车、64人的流动服务车队,去企业、下基层、进社区,解决群众和企业办证难题。针对群众办理网签扎堆问题,简政放权,在经纪机构也进行网签,同时设立流动办证点,方便群众就近办理业务,减少到大厅

的奔波。

对业务流程进行整合,尽量减少办事环节,提高工作效率。“交易双方分别申请制”服务,引导开发企业和金融机构提前申请、预存资料,方便购房群众随时单方申请;“房产抵押快捷”服务,办理房产抵押业务不再收取房产证原件,群众来大厅的次数每年可减少5万-10万人次;EMS发证服务,群众完成业务申请后,房产证就可直接邮寄到家,节约社会成本。

对于必须到房产交易大厅办理的业务,登记中心从提高办事效率,提升服务质量着手,让群众高兴而来、满意而归。

推行延时、错时服务,实行不间断办公,保证企业和百姓随来随办;“每周七天工作制”保证所有窗口及科室周末均能正常办公,有效解决群众办事需请假、排队等候长、停车难等问题;成立大厅管理办公室,装修改造大厅,营造温馨办事环境;设立总服务台,开通绿色通道,为特需群众提供便捷服务。



2015年4月,“五服务”流动服务车开进泉景天沅小区为居民服务。