

# 设身处地为群众着想 想方设法为群众服务

## “济南创新服务安居惠民”经验研讨会发言摘登

本报北京8月18日讯 记者刘志奇 管斌报道：本报8月3日刊发介绍济南住房保障和房产管理局经验做法的长篇通讯《从群众角度思考，为群众需求服务》，引起热烈反响。8月18日，由经济日报社和济南市政府共同举办的“济南创新服务安居惠民”经验研讨会在北京举行。会议以“转变职能，创新服务”为主题，邀请相关政策制定者、专家学者、新闻媒体围绕济南市房管局在“创新服务安居惠民”、实现政府职能由“管理”到“服务”角色转变的主要做法和经验进行深入探讨。

据悉，两年多来，济南市房管局通过技术创新、服务创新、管理创新、制度创新，全面、持续、深入开展以“贴心服务群众、热心服务基层、诚心服务企业、全心服务发展、尽心服务驻济单位”为主要内容的房管“五服务”活动，为个人和企业提供高效、便捷、人性化的服务，大力实施“去企业、下基层、进社区、串住户”四大行动，先后推出了72项创新便民服务举措，在破解住房保障建设与管理、物业管理规范与服务、房产高效便民发证、房屋维修服务等方面开展了大量工作，赢得了群众的普遍赞誉。

与会专家认为，济南市房管局的做法之所以赢得广大群众的称赞，最突出的就是“二有”：“创新有效，服务有道”和“二为”：“设身处地为群众着想，想方设法为群众服务”。大家认为，济南市房管局开展的“五服务”活动和多项便民举措是新形势下积极回应群众新期待、实实在在转变政府职能的范例，也是党的群众路线教育实践活动中涌现出来的转变工作作风、贴心服务百姓的鲜活案例，对各地积极推进服务型政府建设、切实改善民生促进经济发展、创新社会治理构建和谐社会提供了借鉴。

8月18日，由经济日报社和济南市政府共同举办的“济南创新服务安居惠民”经验研讨会现场。

## 坚持创新 提升服务

住房和城乡建设部副部长 齐骥

近年来，我国住房保障事业发展迅速，开发建设规模不断扩大，居民住房条件得到很大改善。加强社区服务管理，维护好人民群众的合法权益是各级住房、城乡建设部门的一项重要职责，济南市委市政府把百姓最关心、最直接、最现实的住房保障问题，作为一项重要工作来抓，在这方面做了很好的探索。

首先政府服务意识强，在保障房选址上方便群众，在建设品质上力出精品，在各个环节做好全方位的服务。其次服务举措扎实有效，针对群众住房改善过程中的具

体困难和问题，采取有针对性的改进办法，在细微之处出真招，在细微之处见真情。第三坚持创新发展，并形成了一些机制和制度。第四注重利用媒体引导舆论，正面宣传政府在致力于住房保障和房屋管理、改进服务提升水平方面做出的努力，赢得群众的理解和支持。

在改善居住条件、加快保障房建设方面，希望济南市的相关做法能在坚持的过程中不断完善提升，形成长效机制，使之理顺各个市场主体之间的关系，更符合政府转变作风，转变职能的要求。

## 创新服务 安居惠民

山东省住房和城乡建设厅厅长 宋军继

济南市房管局的“创新服务、安居惠民”，体现出以下几个特点：

一是管理服务人性化。把保障房建在生活方便地段、推出每周七天工作制、建立流动服务大厅等举措，充分体现了以人为本的工作理念；二是服务体系标准化。推出了首问负责、一次告知、限时办结和建立保障房分配“六公开”等制度，将房管工作提升到了靠制度约束的新境界；三是工作流程精细化。济南市房管局制定的72项服务举措涵盖住房保障和房产管理工作各个方面；四是交流沟通情感化。变“群众找

我”为“我找群众”，打造了房屋维修服务“建国热线”等一系列温情服务品牌；五是规范服务常态化。重视服务制度和长效机制建设，形成了有效的工作评价、激励和约束机制。

对政府部门而言，坚持服务为民是做好工作的根本前提，创新方式方法是做好工作的必然要求，回应群众需求是做好工作的重要遵循，树立问题导向是做好工作的有效举措。济南市房管局把住房工作办成了一项民心工程、德政工程，为全省住房城乡建设系统做出了表率。



齐骥



杨鲁豫



宋军继



朱中一



柴强



李义平



任兴洲



陈启清



韦志涛



段升涛

## 建管结合 “三个坚持”

济南市市长 杨鲁豫

济南市将保障性安居工程建设作为保障改善民生、拉动经济增长和建设美丽泉城的重要举措来抓。2005年以来，全市累计投入资金1500多亿元，开工建设各类保障性安居工程约30万套，2000多万平方米，其中已建成10万套，900多万平方米。

在具体工作中，我们注重“建”、“管”结合，着力把握好“三个坚持”：一是坚持政府主导，把保障性安居工程建设摆在“为民办实事”的首位，先后出台了旧城棚户区改造、公共租赁住房建设、城中村改造等系列政策性文件，并加大投入，制定详细的改造计划

和推进措施。二是坚持市场运作，注重用改革思路、市场办法、产业思维推动保障性安居工程建设，减免了十几项行政事业性收费，引导各方面力量参与到保障性安居工程建设中来。三是坚持以人为本。始终把惠民生作为保障性安居工程建设的根本出发点和落脚点，从规划、建设、分配、管理等各环节统筹考虑，最大限度保障群众合法权益。对棚户区和城中村居民的安置，坚持以回迁为主，在全国率先实施“外来务工人员同城申请”待遇等，努力让困难群众享受到人性化、全方位的服务。

## 更好地发挥政府作用

中国房地产协会名誉副会长 朱中一

房地产业关系到国计民生，行业本身虽然做了大量的工作，但社会上各种各样的评论仍然不少。济南市房管局的做法有很多经验值得总结，其中的核心有两条：

第一，作为政府部门，济南市房管局把执政为民的理念自觉落实到了为群众服务的行动当中。第二，政府的改革创新，涉及利益的调整。济南市房管局通过自我革命来转变职能，设身处地地为群众着想。把握住了“为民服务”和“改革创新”这两条，济南市房管局才能派生出“五服务”活动、72项创新举措。

现在全社会都很关注房地产行业，要利用市场调整期，推进行业和企业结构的调整，推动整个房地产业的结构调整和转型升级，既要发挥市场的作用，又要更好地发挥政府的作用。济南市房屋管理的制度建设以及保障房建设管理分配方面的许多做法，包括建立物业管理联席会议制度等，正是充分发挥市场作用，又更好地发挥政府作用。新形势下，房地产业要从过去的偏重于规模的增长转向有效益的增长和品质的提升，既要注意开发绿色的低碳的环保的产品，也要注意未来的功能建设和配套。

## 发挥市场的决定性作用

中国人民大学经济学院教授、博士生导师 李义平

济南市在保障性住房建设中的做法和十八届三中全会的要求、精神、方向是完全一致的。十八届三中全会提出，让市场起决定性作用和更好地发挥政府作用。让市场起决定性作用，关键是要转变政府职能。同计划经济相比，市场经济对政府的要求是完全不同的，它特别强调服务。从具体的实践看，济南市房

管局走到了前面。保障房建设目前还存在不少难题，比如选址和建筑质量等，需要政府坚持公平正义，既不浪费资源，又要管用好用，这样才能真正地惠及百姓，保障群众的利益。这不仅是转变政府职能、改进工作作风的要求，更是提升政府社会治理能力的需要。

## 创新服务保障群众利益

中央党校经济学部宏观室主任 陈启清

济南房管局在保障性住房建设方面的创新服务，可以归结为5个“好”：一是群众利益保障得好。从我管理，变成我要管理，在认识上这是真正的把群众放到了首要的位置；其次是领导工作带得好。两个大局怀在心中，一是服务群众的大局，二是服务济南发展的大局；第三是基层干部干得好。基层干部群众投入了大量的精力和热情，没有热情，他们就没有这种创新的动力；第四是管理制度定得好，济南房管局恰恰做到了这一点，推动了各项流程和标准

化，保障整个工作的顺畅进行；第五是创新手段用得好。确实做到了以群众为主体，从群众利益出发。创新的手段在政府管理当中的体现，比如说微信、微博、二维码的运用等。

在上述几个方面的创新服务，实际上是回答了3个问题，一是政府职能如何转变，打造服务型政府；二是如何破除利益藩篱，充分尊重群众利益；三是政府管理如何创新。济南房管局在这些方面做了一些探索，值得我们继续思考和剖析。

## 我们的生活充满阳光

济南天成新居廉租房住户 段升涛

我是一名退伍老兵，因为企业倒闭、生意破产，很长一段时间居无定所。2007年济南市推出了廉租房政策，我看到这个消息后，马上递交了申请。可没想到，没摇上号。当时便怒气冲冲地找到了房管局，把心理的烦恼抱怨和愤怒发泄了出来，发泄完就后悔了，心想这下更不上房子了。没想到的是，房管局的人员专门为我们这类人研究政策，在第二年出台的廉租房分配规则中，纳入有限摇号，还有好多像我一样的老战友的住房也解决了。

终于住上了保障房，心中的高兴劲实在是无法形容。可随着邻居陆陆续续的住进来，大家的心里又开始怕廉租房变成“贫民窟”。就在这种怀疑和担心中，我们发现

小区房屋管理站建立了，物业进驻了，图书室也开放了，还经常有志愿者来为我们免费维修小家电，生活中需要解决的问题，房管局都默默地为我们想到了。这时候我想我是一名退役军人，是一名党员，我也应该做点什么来回报社会。于是我们成立了居民议事会和党支部，尽最大的努力做一名党员应该做的事，带动身边的居民自觉加入到维护稳定的和谐中来。

如今我们的小区环境整治优美，居民安居乐业，邻里关系和谐。回想自己从居无定所到安居乐业，从满腹牢骚到一名为社会服务的志愿者，是房管局扎扎实实细致入微的服务感染了我，改变了我，激发了我内心的正能量，使我们的生活充满阳光。

## 突出制度化精细化管理

中国房地产估价师与房地产经纪学会副会长兼秘书长 柴强

济南市住房保障和房产管理局的创新给人留下了深刻印象。

一是解决了目前普遍反映的保障性住房位过于偏远，以及集中建设可能会带来的一些社会问题。二是不蛮干、讲科学，包括利用信息化技术，将各类服务工作实现标准化操作，真正站在办事群众的角度思考问题、解决问题。三是强调可持续，许

多管理内容实现了制度化、精细化。例如，把住宅维修资金由活期改为定期，增加了资金来源和职工积极性。

在济南市民主评议测评中，济南市房管局能在50个参评部门中名列前茅，房地产管理部门是与群众直接打交道最多的窗口单位之一，这从一个侧面说明济南房管工作做得很突出。

## 发挥地方的首创精神

国务院发展研究中心市场经济研究所所长 任兴洲

我曾经调研过很多城市的保障房建设，济南市的办法很有自己的特点。

首先是如何建。济南市保障房全部在中心地段选址，11个保障房项目建筑面积将近40万平方米全部建在市中心优质小区内，体现出了安居惠民的感情问题。与此同时，保障房的质量实现终生责任制，功能上也比较超前。第二个是如何分。济南市的住房信息系统，从分配到最后的分配结果全面公开，形成了一整套的“电脑说了算”的分配制度。第三个怎么管。保

障房推出到现在已有差不多10年时间，现在在维修、管理等问题逐渐暴露出来。济南针对这些难题做了很多有益的探索，把物业管理、志愿者服务、法律援助等系统性地在廉租房小区。

未来房管的任务越来越多、涉及面越来越大，群众的诉求、期望值也越来越高，在不增加人力财力的背景下，济南市通过发挥地方的首创精神，真正把保障房建成了民心工程，对全国住建系统有着重要借鉴意义。

## 为企业发展保驾护航

中国重汽集团党委副书记 韦志涛

作为一家老国有企业，中国重型汽车集团有限公司在济南地区就有两万多名员工，职工宿舍几十处，房产上万套，历史遗留问题多，涉及面广。由于关乎到职工的切身利益，解决难度非常大。

济南市房管部门在市委、市政府的领导下，出台了促进实体经济发展的好政策。特别是党的群众路线教育实践活动开展以来，房管局主动深入基层，深入一线，服务职工、服务企业。两年多来，多次走进重汽厂区和宿舍区，现场进行政策咨询、业务受理。能够现场解决的问题不拖延，当场解决；对一些难度大的问题，送政策、出主意、提思路，实打实为我们解难题、办实事。两年来，先后为我们集团公司符合条

件的8000余户重汽职工办理了房产证，让职工切实感受到房管服务的温暖和贴心。特别是在房改遗留问题的处理上，济南市房管局大胆创新工作思路，妥善解决了中国重汽下属的4个老职工宿舍区的房改遗留问题，帮助680余户职工成功办理了房产证，使困扰我们多年的历史问题得到了圆满解决。此外，还为符合条件的重汽职工提供了4000多平方米的公租房，并按政策主动为企业规划了职工公寓项目。

济南市房管局服务的是群众，服务的是发展，体现的是主动转变思路、转变政府职能，创新行政管理方式的态度，是为改革发展保驾护航的决心。

本报记者 李树贵摄 本报记者 刘志奇 祝伟整理