

济南房管:

创新有效 服务有道



为行动不便的老人提供上门服务

多年来,济南房管以民为天,围绕着搞好服务,不断创新,不断实践,走出了自己独具特色的路子。

济南房管通过在工作时间、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创新力度,济南市住房保障和房产管理局将窗口服务与延伸服务相结合、固定服务与流动服务相结合,打造出了“全方位、全时段、全覆盖”的服务新格局,赢得了群众的好评,受到了领导的肯定,收获了社会的赞誉。

近年来,随着济南房地产市场的持续快速发展,房产交易与登记数量成倍增长。济南市住房保障和房产管理局房屋产权登记中心平均每年需要办理各类房产登记手续30万套左右,扣除法定节假日,平均每天需要办理上千件登记业务,交易大厅经常需要满负荷运转。

咨询、查档、网签、登记、交费、发证,大厅内服务窗口众多,群众办一笔业务往往需要在多个窗口排队等候,时间一长,加之环境嘈杂,很容易积累负面情绪,如果一笔业务没法当天一次性完成,当事人还得来回奔波,抱怨也就很难避免。济南市房地产大厦周边日益严峻的停车难问题,更加剧了群众办理业务的不便。

如何破解房产交易登记跑路多、停车难、排队烦等问题,为群众提供更加贴心的服务,让社会各界满意?

通过科学调配作息时间,采取人员轮岗、人休窗口不休的方式,在济南全市各行政事业类服务窗口中,率先推出了“每周七天工作制”,除法定节假日外,服务窗口坚持每周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。

2012年5月5—6日是“每周七天工作制”推出后的第一个周末,两天时间,济南市住房保障和房产管理局房屋产权登记中心共开放14个服务窗口,办理439件业务。

在有效解决正常工作日办事需请假、停车难、排队等候时间长等问题后,为避免因受税务、银行等部门、单位周末无法全面提供对外服务导致办事群众多次奔波、重复排队,济南市住房保障和房产管理局房屋产权登记中心又通过流程再造,推出了双休日二手住房交易涉证、涉税业务一个窗口统一受理、两个工作日办结的新举措,进一步方便了群众。

在推出“每周七天工作制”之后的两年多时间里,济南市住房保障和房产管理局结合大厅窗口服务推出了一系列服务新举措:

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;开展二手房交易在房产中介机构进行网签,进一步减少群众到交易大厅的往返奔波之苦;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;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,每年可减少大厅来往人员5万人次。

全面启用窗口“7+7”服务标准,采用“望相迎、笑相问、双手接、快速办、巧评价、双手递、望相送”七个标准动作,“您好!请问有什么可以帮您?请稍等!请稍候,请签名!请评

价,谢谢!请收好!请带好随身物品,再见!”七句标准语言,完成窗口服务全过程,并从窗口人员着装、设备配置型号、桌面物品摆放等多个方面要求整齐划一,让办事群众在全新的服务体验中,时刻都能感受到住房保障和房产管理部门的真诚与尊重。

济南市住房保障和房产管理局还借助信息化手段,打造“保障性住房管理、房产交易登记、物业管理服务”三大网上便民服务平台。其中,采用“情景式服务模式”打造的房产登记“网上服务大厅”,让群众足不出户就能

享受网上申请、网上缴费、网上预约、网上查档、短信通知领证等信息化快捷服务,突破了服务时间、服务地点、服务对象的限制。

开通房屋登记信息加密业务,让房屋权利人可以通过网上设定数字密码,也可以到房产交易大厅为房产证加设指纹密码,为权利人的财产安全加了一道“安全防火墙”。

服务终

改造升级的房管咨询热线(0531—82077114),实行一号对外,24小时统一受理,专人答复,同时整合了门户网站、官方微博、微信、QQ群等网络资源,打造出全方位、多层次、立体化的咨询服务平台。

创新大大提高了办事效率。如今,济南市住房保障和房产管理局行政许可审批事项时限已由法定的20个工作日缩短到10—15个工作日;房屋登记业务服务时限由法定的10—30个工作日缩短到1—5个工作日,抵押注销登记等业务实现了立等可取;办理房改退房只需5个工作日,较此前缩短一半。

受地理环境影响,济南城区建设呈带状发展,东西偏长,南北褊狭。为解决东西部城区群众办理房产登记长途奔波问题,济南市住房保障和房产管理局在长清区、济南高新区分别设立了办事处。

但随着城市化进程加快,尤其是济南“一城三区”城市发展框架的加速落地,城市越来越大,加之交通拥堵日渐加剧,群众办事越来越不方便。

能否通过创新,让百姓在家门口就能办理房管审批大厅的业务,享受到和大厅一样温馨、周到的服务?济南市住房保障和房产管理局想到了:开出流动服务车,打造流动服务大厅。

2013年3月,当济南市房产交易大厅因办事群众激增而不堪重负时,济南市住房保障和房产管理局的流动服务车刚投入试运行。得知中建·锦绣城、中建·凤栖第两个项目将开盘签约,大批购房者为办理相关手续需在售楼处和

交易大厅之间往来奔波,流动服务车主动上门加班加点提供服务,仅用两天时间就为350多户购房者办理了相关手续。

山东中建房地产开发有限公司为此专门送来“高效规范办实事,热情贴心为人民”的锦旗。在感谢信中,该公司更是称赞济南市住房保障和房产管理局“用实际行动践行优质服务,体现了为人民服务的宗旨,展示了政府的良好形象”。

济南市住房保障和房产管理局在全国率先推出的首辆功能完备的“五服务”流动服务车,所能提供的服务并非房产交易登记这么简单。

流动服务车车身侧面打造了四个服务窗口,每个窗口均配备电脑、拍摄仪、打印机、身份证识别仪、指纹采集仪、密码键盘、密码箱、验钞机等设备,通过无线网络接入技术与济南市住房保障和房产管理局数据中心连接,可现场完成身份验证、拍照、档案数字化、收费、制发证书、加密房产证等工作,除办理所有房产登记业务外,还能迅速完成住房保障申请、预审,物业维修资金缴存、建账等其他业务,实现大厅业务的全覆盖。

车辆四扇车窗全部采用向上旋转、上掀方式,开启后形成雨棚,晴天能遮阳,雨天能挡雨;为方便工作人员与办事群众交流,每个窗口配备了推拉小窗和独立的扩音设备;为方便群众填写表格和取阅材料,窗口下方还设有折叠桌板和储物袋,配备了白纸、签字笔、老花镜,方便随时取用。

车内还配有DVD播放机、功放机、话筒、扩音器等设备,便于开展宣传服务;饮水机、空调、备用电源、车载发电机等设备则妥善安置在车内不同位置,既能保证车辆随时应急作业,长时间驻点办理业务,方便群众又不会给服务对象带来麻烦。



家门口的业务受理

一年多来,济南市住房保障和房产管理局流动服务队“不是在群众身边,就是在去群众身边的路上”,先后为中建·凤栖第、中建·锦绣城、恒大雅苑、万科城、泉景天沅、钢城新苑等数十个在建、新建小区办理各类业务20000余件,受到企业和群众的广泛好评。

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城区全覆盖,打造出了网络技术与人性化服务完美结合的“房管流动服务大厅”。

济南市住房保障和房产管理局流动服务车也受到媒体的广泛关注,人民日报、新华社、中央电视台等中央媒体均先后对这一创新服务举措进行重点报道。



流动服务车