

合肥市房地产管理局 推行“不能办”登记报告制度

日前,合肥市房地产管理局推行“不能办”登记报告制度。这是行政机关制度建设的一次革命,是行政机关阳光政务的具体体现,是公权和私权较量的产物,更是权力和服务演变的结果。

据了解,“不能办”登记报告制度具体包含以下内容:在房屋登记、房地产行政许可和行政确认等房地产业务办理工作中,因要件不齐不能办理或因法律法规、政策理解和界定等原因不能立即办理的

业务事项统称“不能办”事项。房产部门要对申请人申请办理的事项认真审核,不明确的问题及时按规定逐级请示,不得随意回绝申请人办事要求。对纳入“不能办”事项的,要逐件在“不能办”事项登记簿上登记备案。对“不能办”事项实行分类处理。对因要件不齐不能办理的事项,经办人员要向申请人出具《不能办事项一次性告知单》,并提供指导服务,同时在登记簿如实登记。对因法律法规、政策

界定不清等原因不能立即给予申请人答复的事项,先由经办人员向申请人出具《不能办事项一次性告知单》,并在“不能办”事项登记簿及时登记后,填写《不能办事项签办单》,向本单位(处室)领导报告,研究处理意见;本单位界定不清的,报局领导决定。同时,经办人员按照“首问负责制”的要求,跟踪落实、尽快回复办理,并在“不能办”事项登记簿上登记办结情况。该制度要求工作人员对前来

办事的群众不说“不能办”,多说“怎么办”,最大限度便民利民。

对基层工作人员来说,该制度成为社会工作的“减压阀”和“第一道防线”。它的建立和执行有效解决了窗口工作人员在服务群众过程中,遇到疑难问题怎么做和如何做的问题。

对管理者来说,该制度充满东方特色,成为解决各种复杂问题、缓解社会冲突的“缓冲垫”。它建立的目的就是取消工作人员

的自由裁量权,做到办事公开,阳光透明,要求工作人员对群众诉求做到不推诿,不扯皮,不敷衍,把为人民服务的宗旨落到实处。

对服务对象来说,群众到政府机关办事,事情能顺利办好,就画上了圆满的句号,事情办不好,希望有知情权。该制度根本出发点就是任何事情给群众一个明白交待,让群众监督政府事务。

胡浩

大力弘扬雷锋精神,建设文明高效和谐房产 合肥市房地产管理局包河房屋办证交易中心优质服务集锦

雷锋同志爱岗敬业、团结同志、乐于奉献的精神鼓舞了几代人。合肥市包河区房屋办证交易中心的干部职工在日常工作中,以雷锋为榜样,强化服务意识,讲大局,强素质,重责任,提效能。下面采撷的是一组该中心开展优质服务的镜头。 鲁荣

包河房屋办证交易中心“三零”业务见成效



包河房屋办证交易中心负责包河区域商品房、拆迁安置房、初始登记及全市行政区域

存量房交易工作。包河房屋办证交易中心以限时办结制为抓手,抓好提速提效工作,严格以市房产局《房屋登记指南》为依据,规范工作行为,优化工作流程,严控自由裁量权,积极推行“不能办”事项登记制度,切实为群众提供更为便捷的优质服务。

包河中心在业务办理中开展“守法、零违规”,“守规、零失

误”,“守责、零投诉”的“三零”业务建设,以房屋登记红旗窗口、岗位标兵为抓手,切实加强房屋登记质量建设,努力做到“三个明显”,即质量意识明显加强,登记质量明显提升,群众满意度明显提高。

包河中心自“三零”业务开展的一年多时间,没有一起因工作质量、工作态度而遭到控诉。



包河房屋办证交易中心的领导:

对于贵中心综合服务大厅工作人员良好的服务深表感谢,本想就相关工作人员的服务态度写一封《表扬信》发给你们,但写到中途,觉得应该表扬的不仅仅是贵中心的具体工作人员,而应该包括中心领导及相关管理科室在内。火车跑得

快,全靠车头带。没有中心领导的引导、教育和自身的表率作用,是不可能高素质的工作人员的。如此,就干脆改成一篇短文——《难能可贵的公仆意识》(见附件)发给你们。我想,这篇短文应该可以代表民意。

祝贵中心的工作更上一层楼!

严格标准 积极开展“每月一星”活动



该中心工作人员为因疾病住院而不能前来办理二手房交易的老人提供上门服务。

包河房屋办证交易中心结合工作情况在全中心开展评选“每月一星”活动,以“热情、文明、守纪、敬业”为标准,一年来共评出一星87人次。“每月一星”的开展有效地增强了职工的责任感和使命感,营造了中心“人人有激情,处处在态度”的良好工作氛围,形成前有标兵,后有追兵的良好态势。

该中心严把“每月一星”评选条件,善于发现职工的“闪光点”,并把“每月一星”作为年终评优评先条件之一。当选“每月一星”予以通报公示,在激励全体人员学习先进、争当先进,锐意进取,提升业绩,充分发挥典型先锋模范作用的同时,营造了“凝神聚力提业绩、一心一意谋先进”的浓厚氛围。

该中心借开展“写工作日志”活动的契机,在职工中进行责任理念教育,着力塑造“我要负责,我在负责,我敢负责”的责任文化,提高执行力,提升文化底蕴,高效便捷地为广大市民提供优质服务,力争中心各项工作有新突破、新发展。

强化责任意识 提升工作效能 ——包河中心开展“写工作日志”活动

为加强管理,推动和促进中心各项工作再上新台阶,不断增强员工的责任感和使命感,包河房屋办证中心在全体员工中大力开展“写工作日志”活动。中心党总支要求全体员工积极参加这一活动,认真写好工作日志,中心政工科每天抽查员工工作日志

20%,发现问题及时调整各科科长的工作思路。中心班子成员坚持每周末查看全体员工的工作日志汇总情况,把汇总的情况由分管主任在中心每周的例会上进行讲评。对科室员工工作日志没有按时完成的工作,责成科长约谈员工,进行纠正。

义务植树 利国利民

3月19日上午,根据包河区政府的要求,在包河房屋办证交易中心的组织下,中心中层以上干部及中心年轻同志共计20余人,来到包联村大圩乡许

贵村开展植树造林活动。一到现场,大家就立即投入到热火朝天的植树活动中,不顾风尘,不怕脏,不怕累,挖坑、扶苗、填土、踩实、浇水,现场气氛热烈,场面壮观,共计植树300余棵。此次活动响应了中心提出的“植树造林、利国利民”的号召,大家热情高,任务完成好,得到了村民的称赞。

难能可贵的公仆意识(摘)

近期到包河房屋办证交易中心办事,所遇点点滴滴,让人欣喜、难以释怀。

一进包河房屋办证交易中心的办证大厅,便有丝丝凉风佛面而来,让人暑气顿消。宽敞的大厅、优雅的环境,堪与金融服务机构的营业大厅相媲美。“硬件”的改善是不难的——只需财政投入便可,难的是“软件”——工作人员的服务态度和服务水平的改善!值得称道的是,包河房屋办证交易中心的工作人员实现了这种改善。映入眼帘的是,大厅里各个柜面的服务秩序井然,听不见大声喧哗,更看不到来办事的公众与工作人员的争吵!见到的只是工作人员耐心的服务、不厌其烦的讲解!这与我曾经在其它地方所见到的似有天壤之别。尤其是编号为30号的张勇同志,在客户遇到问题困难时,不是简单地以“制度”、“规定”为借口一推了之,而是热心地帮助客户解决问题,让客户满意而归。资金托管柜面编号为29号的工作人员(姓名没有记下)有问必答,服务态度也很好。

包河房屋办证交易中心寓管理于服务之中,无疑是最科学的管理,是更高层次的管理。我欣喜这种转变,赞赏这种转变。其实,管理就是服务,管理者就是公仆,包河房屋办证交易中心的工作人员将自己定位于“公仆”的意识,是难能可贵的。 合肥市民 管向东



独门绝技 鬼锤神功

只需几分钟 疼痛去无踪
颈肩腰腿痛 锤正见奇功
锤正堂地址:宿州路295号
电话:5250705 13695694716