

努力加强效能建设 提高服务水平

——访合肥市长丰县房产局局长陆宗乐

安徽省效能建设 建设成果系列展示

《效能建设》:众所周知,物业管理、拆迁安置、住房保障关系到千家万户,关系到社会的和谐,请陆局长谈谈长丰县房产局是如何提高服务效能的?

陆宗乐:今年长丰县住房保障工作开工建设任务为新增公共租赁住房2000套,截至10月底已开工2005套;竣工任务为基本建成1159套,其中竣工739套,目前已基本建成1389套,竣工240套,预计年底基本建成2860套,其中竣工739套;新增廉租住房租金补贴50户,目前新申报79户,正在审核中。

长丰县房产局一直以来高度重视效能建设,将效能建设作为专项工作来抓,在今年县效能办前三季度督查考评中都位居前列。县局多次召开效能建设专题会议,增强紧迫感,责任感,树立服务意识、忧患意识,找问题,找差距、找不足。实行企业、群众自主选择办件部门,继续推行“六项制度”。修订并完善了《首问负责制度》、《限时办结制度》、《服务承诺制》等六项制度并加以落实。进一步修订完善了AB岗制和服务承诺制,规范行政行为。推行“限时办结”制度,提高政务质量。为进一步提速提效,今年2月制定了《房屋登记工作限时办结制度》,明确职责和限时办理,将审批事项、审批流程以及服务窗口工作人员的联系电话进行公示,并向社会公开举报、投诉电话,接受群众和社会监督。今年4月,局领导带队,在双墩分局集中审批南部档案,办理房屋登记业务,提速提效,获得企业和群众称赞。

物业管理服务质量关系到民生大计、招商引资、投资环境,根据《合肥市物业管理若干规定》等相关法律法规要求,充分发挥乡镇人民政府在物业管理中的主体作用,加强物业管理队伍建设,积极做好物业管理从业人员持证上岗的管理和备案工作,建立物管企业信用档案和不良行为处置机制。切实做好业主咨询

今年以来,长丰县房产局紧紧围绕县委、县政府提出的“全市争先进、全省争一流、全国争百强”奋斗目标,继续完善住房保障体系,加快保障性安居工程建设,强化房地产行业监管,加强效能建设、提高服务水平。先后荣获了合肥市住房保障工作先进集体、物业管理先进集体、市卫生先进单位、合肥市第十二届文明单位、县目标考核优秀单位、发展开发型经济良好单位、民生工程二等奖等荣誉。在行政服务中心的考评中,窗口和工作人员多次获得“政务服务之星”和“红旗窗口”荣誉称号。近日,本刊记者采访了长丰县房产局局长陆宗乐。 方宗根 陈晓青



陆宗乐局长在接受采访

投诉的调查处理工作,努力将矛盾化解在小区,避免群体性上访事件的发生,维护社会和谐稳定。

为解决历史遗留问题,县房产局按照县领导指示,对全县拆迁安置小区办证问题进行摸底,全县18个拆迁安置小区共计用地面积2314.08亩,安置户数12125户,主要集中在水湖镇、双墩镇、岗集镇和双凤开发区。为尽早解决此问题,县房产局将调查摸底情况形成文字报告,向县政府常务会议做了专题汇报。县房产局现已根据县政府会议精神,起草该县拆迁安置小区办理房产登记工作实施方案,年底前启动此项工作。今年以来共办理12345政府服务直通车、县政府网政民互动302件,办结率100%,满意率100%。

《效能建设》:请问长丰县房产局是如何以廉政建设为抓手,加强对房地产市场的监管?

陆宗乐:作为全县房地产行政主管部门,长丰县房产局立足于自身实际,以廉政文化精神为指导开展各项工作,2011年被授予“长丰县第二批廉政文化六进示范点”,今年正在申报市级示范点。通过开展廉政文化进机关活动,县房产局全体干部职工廉政意识提高,勤政责任心增强,效能建设进一步增强。突出抓好重点领域和关键环节的反腐倡廉制度建设,将《财务管理制度》、《公务接待制度》等以制度约束权力为核心、以改变领导干部作风作为重点的制度为主要建设内容,使长丰县房产局反腐倡廉制度建设得到进一步完善。通过局网

站、政务公开栏、宣传栏、长丰报、县政府网站等媒介,对县房产局房产登记办理、廉租住房租金补贴发放、党务事项等进行公开,同时对县房产局各项业务办理时限进行承诺,限时办结制。

今年以来,县房产局深入贯彻国家一系列宏观调控政策,采取积极有效的措施,强化市场管理职能,推进住房供应结构调整,加快发展二手房市场和住房租赁市场,满足多层次住房需求。积极推进商品房预售资金监管工作,促进房地产市场健康、稳定发展。

《效能建设》:下一步如何以完善制度为重点,坚持革故鼎新,着力健全房地产交易与登记规范化管理长效机制?

陆宗乐:在今后的工作中,长丰县房产局将继续以行政服务中心窗口为载体,加强窗口工作人员综合能力,政治理论知识、业务知识双向提高。以“更高效、更准确”的服务理念推进局窗口建设;加强窗口工作人员服务意识,加强窗口工作人员联合办公意识。对于涉及面广、办理难度大的业务,要积极与相关部门窗口工作人员沟通,相互协调、相互支持,尽可能准确、高效完成。

同时,我们将把着力点放在微观环节,注重抓“小事”和细节,切实改变过去那些累积性的官僚主义观念和做法,下猛药整治群众反映强烈的“中梗阻”现象。尤其是要规范微观环节的自由裁量权,消除“潜规则”,确保权力集体、公开、民主行使。要敢于突破传统的工作模式,进一步优化办事环节,推动工作流程再造,确保最优最快地为基层和群众服务。

今年,县局共有11人通过省住建厅房屋登记官考试,为进一步高效优质服务打下了人才基础。我们将借鉴项目建设“双向约束”机制,围绕承诺时限,倒排工作时段,落实工作责任。根据《房屋登记办法》,对原有工作流程、规章制度、业务标准和工作模式进行全面梳理,尽快形成格式化、规范化、明晰化的业务受理模块,建立一个真抓实干、讲究实效、有错必纠的管理机制。

“服务只有更好、没有最好”、“服务只有起点、没有终点”,今后长丰县房产局将继续做好为企为民服务工作,加强效能建设,为“进军全国百强县”做出贡献。

省道宿州收费处 增能提效谋发展



省道宿州收费处处长陈建平

近年来,省道宿州收费处始终抓好六个结合。一是把收费处效能建设与“阳光政务”活动相结合;二是把收费处效能建设与全省交通系统开展的微笑服务温馨交通活动相结合;三是把收费处效能建设与执政为民、服务群众相结合;四是把收费处效能建设与创先争优相结合;五是把收费处效能建设与争创“四型”机关相结合;六是把收费处效能建设与公路文化建设相结合。从而确保活动取得实效。

为确保机关作风效能建设取得实效,该处大力宣传,营造氛围。目前已出版《北风》刊物4期、印发简报10期、制作展板两块、悬挂标语6条、下发必知必会卡片和效能建设问卷试卷各80余份。

该处以机关作风效能建设活动为契机,大力开展“三查三比三看”活动。增强干部“等不起”的紧迫感、“慢不得”的危机感、“坐不住”的责任感。

为加强路政执法管理和征费管理,该处建立健全了一系列规章制度,制订出台了效能建设、廉洁自律、日常管理等各项制度。其中涉及效能建设的制度有《征费一线经常出现的问题及处置办法》、《审查录像制度和有关问题处置办法》、《效能建设班、室考核标准》、限时办结制、服务承诺制、首问责任制、岗位责任制、一次性告知制等制度执行情况良好。同时,进一步规范了政务公开形式,把阳光政务、阳光执法、阳光服务落到实处。

通过开展效能建设活动和“六要六不要”以及“正风气提效能”的学习,党员干部、职工的工作作风有了很大的改观。干部、职工普遍增强了“不敬业就失业,不爱岗就下岗”的危机感和紧迫感。基本杜绝了“门难进、脸难看、话难听、人难找、事难办”的不良现象。

按照上级要求,结合工作实际,该处作出五项承诺:一是实现权力向责任和服务转变。二是加强行政效能建设,努力提高办事效率和服务水平,并以政务公开的形式,及时向社会公开。三是建立健全工作目标责任制。四是努力优化发展环境,主动提供优质服。五是坚持廉洁自律。

近年来,收费处每天上午组织带班领导、班长、督查组和监控人员对各征费班工作进行审查,并在周例会上进行情况汇总,查摆问题,提出要求,限时整改。通过此项工作的开展,一线征费人员行为举止更加规范了、唱收唱付更加准确和热情了、自律意识和廉洁行为更加自觉了、遇事处置方法更加灵活了、安全生产措施落实得更加具体了。近一个月,通过审查录像,使服务质量明显提高,微笑服务更温馨,文明用语有进步,行为举止更文明,仪容着装更整洁。

刘东旭 钱冰



安徽锦绣徽园酒业有限公司

天地人和

感知安徽 品味徽园

电话: 0551-4315600
传真: 0551-4315800
网址: www.bfjxhy.net
地址: 合肥市龙岗工业B区