

情牵群众 步步踏实抓好窗口服务

——合肥市房产局瑶海房屋办证交易中心群众路线教育实践活动



群众赠送的锦旗



房产局内部开展房屋办证质量互查



深入开展以为
民务实清廉为主要
内容的党的群众路
线教育实践活动，是党的十八大作出的重大战略部署。在合肥市房地产管理局的指导下，瑶海房屋办证交易中心紧扣“步步踏实，服务为民”的理念，抓细节、抓具体、抓落实，狠抓“四风”建设，开展业务创新，积极努力搭建与百姓沟通桥梁，扎扎实实地迈出群众路线实践活动道路上的每一步。

王雅琦

为民务实重在落实

在党的群众路线教育实践活动中，如何让复杂的业务用简单的方法告知群众，如何在工作中方便群众，是中心工作的目标和要求。

自助一次性告知服务。一是在各业务窗口对业务的注意事项张贴温馨提示，减少交易双方的风险；二是在窗口醒目位置张贴办证流程图，告知群众的业务流程，减少群众办事往返次数；三是将涉及群众办证的十多项业务类型，逐项印制成一次性告知单摆放在中心大厅入口，让群众根据所办业务自由领取。所需材料、工作时限、收费标准等内容一目了然，业务窗口人员还根据平时在工作中接触到的一些共性问题，梳理成注意事项，也在告知单中作出了说明，方便群众在办理业务过程中规避一些麻烦。

专人专岗接受咨询。中心安排经验丰富的老同志及业务骨干专门负责咨询工作，他们在大厅咨询台一干就是多年，专门负责接听服务热线电话和解答群众的问题；同时，初审业务资料，按程序发放业务受理号。

推出预约上门服务。中心针对行动不便的住院病人、年迈老人和残疾人三类人群推出了房产交易预约上门服务。第一步：需要上门服务的由代理人提交预约上门服务申请。提交材料包括办理交易或抵押手续的全部材料、住院证明（如果房产部门人员在进行询问笔录时发现当事人意识不清，为保证房产交易的安全性和合法性，需医院提供当事人思维清晰证明）、身份证件、户口簿、残疾证等。第二步：中心内部确认符合上门服务条件后，联系当事人确定预约上门服务时间。第三步：中心安排两人或两人以上人员上门办理登记业务。在此过程中，中心不会以任何理由变相收取除办证以外的其他费用。

主动作为为民办证。瑶海区商品住房销售量激增，众多楼盘拔地而起，随之而来的办证问题也成为了老百姓的心头大事。结合12345热线和日常来电来访，针对群众投诉商品房延期办证的楼盘，中心对责任单位（开发商）下达督办单，要求其说明逾期办理的原因，责令其尽快办理，同时安排工作人员向业主说明相关情况。在即将步入合肥市各中小学新生报名阶段，中心已安排专人通知各小区需要准备报名上学的客户办证资料，将采取集中统一办理的方式，优先为多家开发企业几百户家庭提前办好房产证。



中心负责人定期接待辖区群众，解答相关问题

清廉拒腐贵在坚守

清廉是一种思想作风，也是一种人格力量，是立身之本、为人之道、处事之基，更是基层工作的“生命线”。在中心大厅，廉政警示牌随处可见，营造良好的创建氛围。

1、常抓廉政教育不放松。中心订购了《论群众路线——重要论述摘编》、《党的群众路线教育实践活动学习文件选编》、《厉行节约反对浪费——重要论述摘编》等学习材料。采取个人自学与集体学习相结合、领导宣讲与工作部署相结合，坚持一级抓一级，一级带一级，不断深化学习教育活动，从思想源头抓起，让职工时时紧绷反腐倡廉这根弦。

2、遵守规定牢记承诺。中心结合行业实际制定了“廉洁自律的十项规定”，就是杜绝职工办事过程中有吃、拿、卡、要现象，杜绝干部职工以权谋私，杜绝行业不正之风。今年，瑶海中心响应市局号召，结合群众路线活动开展窗口一线工作人员服务承诺活动。从业务、服务、廉政三个方面做出严

格按照登记指南流程办理业务、态度和蔼热情、使用文明用语等承诺，做到自我警醒、自我约束、自我提高，自觉接受群众监督。

3、政务公开透明运行。房屋权属登记工作与国家利益、政府利益、群众利益密切相关，这就要求中心干部职工在工作中培养立说立行、雷厉风行的工作作风，杜绝不作为、慢作为、乱作为等现象。根据市房产局“不能办”事项登记报告制度的要求，中心对纳入“不能办”事项的案列分类处理，认真填写《不能办事项签办单》和《不能办事项一次性告知单》，同时按照“首问负责制”的要求，跟踪落实、尽快回复办理，每月定期在“不能办”事项登记簿上登记办结情况并作出工作总结，坚决不办“人情证”，不破“底线”，不越“红线”，不触“高压线”。

“心系群众鱼得水，背离群众树断根”，历史和现实告诉我们，从群众中来、到群众中去的群众路线不能变，为民贵在自觉，务实贵在奉献，清廉贵在坚持。

学以致用

做一个基层好干部

群众路线，就是一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去。习总书记在党的群众路线教育实践活动工作会议上发表重要讲话时强调指出，人心向背关系党的生死存亡。党只有始终与人民心连心、同呼吸、共命运，始终依靠人民推动历史前进，才能做到坚如磐石。

作为一名房产工作人员，从事的职业与人民群众利益息息相关。学习群众路线重在实践，房产服务工作要做到打开房门办公，让事务公开，让权力在阳光下变得透明，让老百姓知道我们在做什么。

古人云：“学不必博，要之有用；仕不必达，要之无愧”。我们要将群众路线的学习运用到工作中，在工作的实践中检验自己学习的成果。在房产局开展群众路线教育实践活动中，我有以下体会：

做反对四风、遵守八项规定的模范

中央提出反对四风、八项规定等一系列针对党员干部的要求，我们必须端正认识，克服“与己无关”思想和畏难情绪，切实做到：不攀不比，老实正己。我们要积极投入到党的群众路线教育实践活动中，联系岗位职责，真正把自己摆进去，把“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求践之于行。我们的一言一行必须要做到“自重、自省、自警、自律”。在生活上严格要求自己，敢于抵制各种不正之风和腐败行为，严格要求自己和本单位工作人员，能够严格执行各项规定。

做房地产行业标兵、服务群众的模范

我们从事房屋登记工作，业务涉及千家万户，是一项紧密联系群众的工作。工作质量的好坏，直接关系到群众的利益，服务水平的高低直接关系到群众的满意度。群众路线教育实践活动的开展，具体到房产工作，就是要求我们在工作中做到抓细节、抓具体、抓落实。

瑶海中心在单位的管理上提出“两个确保、一个保障”的目标。两个确保即：作为业务单位要确保房产登记工作的业务质量，防止业务差错，维护群众房产权益；作为窗口单位要确保日常服务质量，努力提高服务水平。一个保障就是要以廉洁自律、勤政廉政做保障，要求干部职工干事不出事。

做群众满意、职工认可的好干部

近年来，合肥每年房屋销售约十万套，每销售一套房屋，从工作来说，都需要进行预售、网签、抵押、办证等一系列的手续。面对关系群众切身利益的事务，面对几十万件相对专业的业务量，房地产行业需要有一批群众满意、群众认可的好干部来担当，每位从业人员都要立志做这样的好干部。一是要过权利关。要把职业看作一项责任，切实做到守土有责；二是要过名利关。工作和生活中淡泊名利，兢兢业业做好每件事；三是要过群众关。人民群众是我们党力量的源泉，离开了人民群众，任何人都将一事无成。群众路线实践活动，就是要求我们做的每件事让群众满意，取得群众认可。

在今后的工作中，各方面严于律己，以群众是否满意作为衡量工作好坏的标尺，结合群众路线教育实践活动的要求，梳理每件和群众有关的业务，优化流程，创新方法，从自我做起，从小事做起，把一桩桩业务、一件件案例做好。

胡浩

二手房办证流程

