



# 小小窗口也能做“大”服务

## ——市住建委多措并举推进行政审批提速增效

### 你“点”我“应”式 服务渐入佳境

近年来，国家对房地产市场政策调控频繁。而每一项政策的出台都会对各类与房产有关的交易行为产生不同影响。面对市民层出不穷的疑问，市房管中心积极改变传统管理模式，以窗口服务为总的载体，深入推进你“点”我“应”式服务。先后获得住房城乡建设部授予的“全国房地产交易与权属登记规范化先进管理单位”、浙江省“文明单位”、“房地产业先进管理单位”、“建设系统文明行业示范单位”等荣誉称号。



市住房公积金管理中心始终以“便民、惠民、利民”为宗旨，在为民服务上求突破，在住房保障上求成效，助力广大群众实现安居梦。“全国青年文明号”、“全国工人先锋号”、省“女职工建功立业标兵岗”、省“巾帼文明岗”、省“创先争优先进基层党组织”、市文明单位、市“群众满意服务窗口”先进单位……在市住房公积金管理中心荣誉室里，放满了各种奖牌和证书，墙上挂满了锦旗。

### 审批事项猛砍七成

进一步服务全市经济社会发展，服务项目建设，是市住建委不断推进行政审批服务质量和效能提升的立足点和落脚点。

几年来，围绕“提质、提速、提效”三个核心，市住建委不断加强自身建设，充分发挥窗口服务功能。2009年以来，各行政审批窗口共受理各类行政审批事项206.56万件，累计办结206.56万件，平均每日办理行政审批事项1600余件，提前办结率达100%，以“高效率办事、高质量服务”赢得了公众的普遍认可和好评。

启动实行政审批职能归并改革后，市住建委按照“凡没有法律依据的一律撤消，凡擅自设定的一律废止，凡能够合并的一律合并”原则，通过优化监管方式、精简审批环节、下放审批权限、强化联动服务等4项措施，使行政审批事项从83项逐步精简到28项，共减少55项，精简数占原行政审批总数的66.3%。

与此同时，每个行政审批事项的平均承诺时间为5.31个工作日，比法定时间压缩了72.4%；平均实际办结时间为1.31个工作日，比法定时间压缩了92.3%，行政审批效能走在全省及全市前列，被市委市政府表彰为行政审批职能归并改革先进集体。

### 有收有放优化监管

今年，市住建委联合市发改委、市公共资源交易办等部门出台办法，从11月1日起，民营项目（即全部使用外商或者私人资金投资项目）业主可以自行决定是否进行招标发包；非国有资金控股或者占主导地位项目业主可以自主进行邀请招标。同时，简化民营项目招投标手续，每个项目至少提速90天。

“这一举措大大提高了办事效率，减轻了企业负担，切切实实为企业提速增效。”市住建委相关人士说，根据2013年进场交易的民营项目投资量560亿元测算，此举至少可为企业直接节省财务成本15亿元。

一方面是给民营企业足够的自主发展空间，降低其财务成本，一方面市住建委进一步深化标后评估工作，筑牢监管“篱笆”，让招标行为真正体现公正、公平。

今年上半年，为了解决近几年标后评估工作中发现的专家打均衡分、招标文件缺乏针对性的技术说明、委托方的“特殊要求”等现象，市住建委申报了

《基于标后评估的招投标监管机制的创新研究》课题，并通过了住建部的立项审批。该课题将招投标各方主体行为纳入标后评估范围，将标后评估的事后评估与加强事前预警、强化事中监管等各环节工作紧密结合，相互促进，进一步完善了招投标监管体系。目前，课题研究正按计划有序进行。

### 务实创新企业受益

深化行政审批制度改革，并不是简单的一减了之。这其中，需要深层次的内部整合，合理的创新，这样才能在为企业提供方便的同时，又使监管事项责任到位。

从今年上半年起，施工企业办理相关手续更便利了，因为市住建委通过整合审批流程简化了施工许可手续，使建筑工程施工许可、建筑工程施工图设计文件审查结果备案、建筑工程质量监督登记和城建档案报送登记等4项行政审批事项合并为建筑工程施工许可1项。

通过该审批事项的合并，建设单位办理相关手续的时间大大缩短，审批时间从原来的10个工作日缩短到现在的3个工作日，申报材料也减少了8项。

根据既有公共建筑装饰工程特殊情况，市住建委还对既有公共建筑装饰工程申请建筑工程施工许可证的招投标和施工图审查等手续进行了取消或简化，制定了运作规程和办理指南，优化办理流程，减少了6项申报材料。

简化手续实施一年多以来，近30家申报企业顺利办出装饰装修施工许可证。

除了精简审批程序，市住建委还通过事权下放铺就“便民路”。

过去，很多审批事项要先在区县部门初审，再到市部门正式审批，程序的繁琐给企业和群众办事带来极大不便。为此，市住建委按照相关文件要求，积极开展行政审批权限下放工作。

按照“凡能够下放的一律下放”原则，市住建委分二批将建筑业资质核准、商品房预售许可和节能审查等21项行政审批事项下放到各地建设行政主管部门，使企业不必再在属地和市区多头跑审批。

### 科长坐镇解“疑难”

房屋交易手续繁杂，涉及的知识又很专业，一些特殊问题受理窗口很难解决，需要不同科室甚至不同部门间相互协调。

随着市民办事内容日趋多样、复杂化，房管中心创新工作方式，在位于解放南路的房产交易中心大厅设立“温馨服务站”，让受理、测绘、法规、审核、档案5个科室的科长轮流“坐镇”服务站，帮助市民破解房产交易中的“疑难杂症”。

家住象山，特意跑来市中心给市区房屋办理抵押的65岁张大伯，由于银行工作人员带的材料不齐，房屋抵押登记遇到了麻烦。业务精湛的“坐镇”科长，决定将张大伯签名留存，使部分程序前置，这样待张大伯在银行补充完资料再来受理时，就可以直接把前置环节相关材料附上，办结抵押登记了。

除把业务科长的“办公桌”搬到大厅外，中心还联合宁波市国土交易登记中心为行动不便的老人等特殊人群开展房产证、土地证预约上门服务，让他们足不出户就能享受到“一站式”服务。联合上门服务既可以增强服务力量，丰富服务内容，提高服务效率，又可以减少登记风险，保障交易安全，维护各方权益。

让服务靠前，将方便留给别人、麻烦留给自己，房管中心的“窗口”服务越来越深入人心。

### 虚拟窗口开进每家每户

把枯燥乏味的长篇办事指南文字“变身”为短小简明的Flash动画，市民如何办理房屋交易相关手续有了更为直观的指导。

市民只需登录市房管中心官网“中国宁波住宅与房地产网”，点开网站主页的网上服务大厅，一幅模拟真实交易大厅的动画即映入眼帘。网上服务大厅分设“我要办事”、“我要查询”、“我要咨询”、“我要投诉”、“我要帮助”、“宁波房管微信”六大板块。市民可通过“网上办事大厅”提前模拟办事并准备好相应材料，以避免跑空趟。

假如市民需要办理二手房过户手续，对应业务类别的“提交资料”、“办理流程”、“办理时限”、“收费标准”，以及提醒市民所需资料复印件的份数等，都会通过Flash呈现。“大厅把原来分散的办事指南、‘宁波房管’微信、业务查询、业务咨询、信访投诉、业务办理常见问题等内容集中在一起，涵盖40多类房产办证事宜服务指南，近30个常见问题解答，以及商品房网上备案合同查询、业务咨询等内容。”市房管中心相关负责人介绍。

网上办事大厅开通后，房产交易官方微信平台紧接上线。搜索账号“cnnbfc”或“宁波房管”，直接添加即可。

网上的预约服务也为市民大大节约了时间。对办理所有权转移登记、所有权变更登记、抵押权登记、预告登记、补换证业务的，市民只需在预约的时间段内前去办理即可。



### 真情点亮“住房梦”

### “周一晚间服务”解民忧

每周一，是市住房公积金管理中心服务时间最长的一天。从今年4月开始，中心组织志愿者放弃休息，从上午8:30到晚上8:00，提供不间断服务。

“现在除了中午能办理公积金业务，晚上也有了‘夜市’，这对我们这些不太方便请假的企业职工来说真是太好了。”市民张先生的工作单位离市中心较远，购房后他准备提取住房公积金，但因凑不好时间未能办成。当听说公积金中心有了周一晚间服务时，他感觉非常开心。

对于已经购房，并享有住房公积金或组合贷款的职工每年一次需要提取住房公积金的，中心想方设法通过银行网点让市民可多点签约委提业务，而不必非到中心跑一趟。自去年5月份开始，市住房公积金管理中心委托六家住房公积金业务承办银行下属的近40个网点办理该项业务，40个网点分布在江北、江东、海曙，职工可就近选择网点，面签委托提取协议。“单位门口建设银行就能办理委托提取业务，公积金取款真方便！”在东部新城行政服务中心工作的王女士由衷地说。

### 助力高校毕业生甬上安居

市住房公积金管理中心以民为本、创新服务，为高校毕业生提供优惠便捷的政策及服务，进一步发挥住房公积金的住房保障作用。

从2014年9月20日开始，我市推出高校毕业生在甬购房住房公积金贷款优惠政策。该政策规定，高

校毕业生在甬购房时，申请办理住房公积金个人住房贷款，其住房公积金的连续缴存时间可从现行规定的12个月缩短为3个月；在符合贷款有关规定的条件下，其贷款最高额度在现行贷款额度上可上浮20%；购买建筑面积在120平方米以下的首套商品住房，贷款首付款比例从现行的30%调整为不低于20%。

高校毕业生住房公积金贷款优惠政策是宁波人才强市战略的重要体现，受到了广大高校毕业生的欢迎，将鼓励更多高校毕业生来甬就业创业，为建设美丽宁波贡献自己的青春和才智。

### 支持保障房建设再惠民

2014年8月22日，随着市住房公积金管理中心收回陈婆渡保障性住房建设项目贷款资金2.5亿元，我市列入国家首批利用住房公积金支持保障性住房建设试点工作圆满结束。

宁波市列入首批试点的两个项目，计划建设经济适用房20.6万平方米，2247套房源，总投资10.68亿元，其中利用住房公积金贷款资金5亿元，贷款期限三年。蒲家经济适用房一期工程项目2.5亿元贷款资金，于2011年7月14日开始陆续发放，2013年3月29日全部收回。陈婆渡保障性住房建设项目2.5亿元贷款资金，于2011年8月30日开始陆续发放，2014年8月22日全部收回。

“为保障性住房建设提供稳定的贷款资金支持，进一步拓展了住房公积金制度的政策惠民空间，更提升了资金的使用效率。”市住建委相关人士评价说。

