

# 擦亮窗口 叫响服务

——市行政服务中心市住建局窗口十年工作回眸

文/晚报记者 成绍峰 邵群峰  
图/资料图片

十年磨一剑，今朝结硕果。十年来，随着我市城镇化进程的不断加快，城市建设总量和规模日益扩大，住建系统的行政审批与日俱增。为了打造便民高效的服务平台，市行政服务中心市住建局窗口在市委、市政府和行政服务中心的领导下，围绕“提速、提质、提效”，不断创新工作思路、深化服务内涵、提高服务标准，使之成为办理业务的快速通道、服务群众的和谐之家、树立形象的主要阵地，有力地服务了经济社会的发展。



市住建局窗口被中心评为“优质服务窗口”。

## 抓领导 夯实管理基础

为了切实把窗口建好、管好、用好，真正实现“机关与窗口一体联动”，提高办事效率，方便广大群众，市住建局党组专题进行了研究，成立了“一把手”任组长，分管副局长及其他党组成员为副组长，相关科室负责人为成员的“商丘市住建局窗口工作领导小组”，领导小组下设办公室，具体负责内部督察和管理工作，全力服务窗口工作的开展。制定下发了《商丘

市住房和城乡规划建设局行政服务中心窗口工作暂行规定》，办件程序、相关承办单位职责等都在《规定》里作了详细说明和要求，并把窗口工作纳入年度目标考核内容，与年终评比、奖惩挂钩。为了加强对窗口工作的领导，班子成员轮流排班，每周保证一天时间在窗口办公，现场解决办事群众的有关问题，从而大大方便了群众办事，树立了良好的窗口形象。

## 抓队伍 打造一流团队

行政审批许可工作是一项政策性比较强的工作，它要求工作人员不仅具备为民服务的思想，还要求对政策法规的熟知和运用。市住建局党组高度重视窗口人员的选拔工作，实行业务科室运转，所抽调人员均为业务科室的骨干力量，从而建立了相对稳定的窗口工作人员队伍，为打造思想稳定、业务熟练、工作负责、作风过硬的窗口工作人员队伍奠定了

坚实的基础。历年来，市住建局窗口始终把学习作为一项工作重点，从抓人员的业务培训入手，把涉及的所有业务汇编成册，做到人手一册，实施强化性的业务训练，制订了学习计划，通过不断学习充电，拓宽了窗口工作人员的知识面，打破科室的界限，成为了“一专多能”的多面手，确保了各项行政审批快速办理。

## 抓关键 确保应进必进

市住建局党组每年都把行政审批和行政服务工作列入党组重要议事日程，常抓不懈，从服务中心成立那天起，按照“两集中、两到位”的工作要求，努力打造高效、廉洁、务实的政府形象，营造良好的经济发展环境，更好地服务于我市的经济发展。按照本单位的职能权限，把人民群众最直接、最关心的问题置于阳光操作之下，全面实施一次告

知、承诺办结。现已将施工许可证、房屋预售许可证、施工安全备案、工程质量监督备案、园林企业资质年检审批、房地产中介服务机构备案、廉租住房补贴、经济适用房申请、工程竣工备案等27项业务全部纳入中心办理。十年来，累计办理事项26500余件，事项按时办结100%，为我市的经济发展和社会发展作出了积极贡献。



市民送来亲笔书写的感谢信。

### 相关链接

#### 经济适用住房 申请条件

经济适用住房以城镇中低收入家庭中的无房户，或住房未达平均住房水平户为销售对象。申请购房家庭必须符合以下条件：

(一) 申请人具有市行政辖区内常住城镇户口或进城务工两年以上且有固定服务场所和稳定收入的农民，但未婚及离异后没有子女抚养权的不能申请。

(二) 家庭年收入4.8万元以下(含4.8万元)，离异且对子女有抚养权的单亲家庭年收入2.4万元以下(含2.4万元)。

(三) 无房或家庭人均住房面积低于26平方米。

家庭人口以家庭户口簿记载为准。具有法定赡养、扶养或抚养关系且共同生活的家庭成员(包括配偶、实际共同居住的子女、父母和孙子女)，在市区内无房的，可作为家庭人口计算。

离婚家庭未成年子女归属以离婚时法院判决书或调解书或离婚协议书为准；子女已满18岁的，以居民户口簿为准。

(四) 未享受过福利分房，未购买过房改房、集资建房、经济适用住房。

(五) 两年内未出售过90平方米以上房产。

(六) 市政府批准的被拆迁、危房改造的居民家庭中符合购买经济适用住房条件的。

## 抓创新 拉高服务标杆

近年来，市住建局始终坚持“面向社会、公开承诺”的服务理念，不断创新服务方式，努力打造服务品牌。一是实行保姆式服务。针对外商，市住建局推行了由窗口受理、分管领导牵头、承办科室负责的行政审批保姆机制，让外商感到家的温暖。二是实行亲情式服务。把亲情寓于服务之中，让群众感到家的温暖。2011年7月的一天，睢阳区文化办事处一位市民来窗口办理住房补贴手续时，突发心脏病，窗口工作人员及时施救，确保了该市民的生命安全，工作人员又购买来药品并派专人护送其回家。三是实行登门服务。针对年迈体弱、身有残疾的人群，采取登门服务的方式，现场办理，解决他们的困难。近年来，市住建局窗口登门服务60余次，帮助困难群体200余人。

## 抓载体 工作结出硕果

市住建局窗口以“创先争优”活动为载体，围绕“服务基层、服务群众、服务企业、服务项目”，开展了丰富多彩的创建活动，有力地推动了各项工作的开展。一是实行共产党员亮身份、工作人员亮证件活动。二是开展“每月服务之星”评比活动，调动了干部、职工践承诺、学技术、解民忧的积极性和主动性。三是开展了学身边人、学身边事活动。四是积极参加中心组织的各项活动。在今年春节大联欢上，市住建局窗口人员自编自演的三句半《中心赞》，贴近生活，贴近实际，展示了窗口工作人员的文化情怀，受到了市行政服务中心领导的高度赞扬。窗口工作人员王淼同志代表中心参加市委组织部、市直机关工委、电视台组织的《中国共产党基层组织管理条例》电视知识竞赛，荣获第二名。

一系列活动的开展，树立了市住建局窗口在中心窗口的形象、在市委、市政府的形象、在广大人民群众心目中的形象，得到了社会各界的好评，市住建局窗口也年年被评为“优质服务窗口”，月月被评为“十星级窗口”，被共青团商丘市委命名为2011—2015年度“青年文明号”。

语言代表不了行动，行动是最好的语言，市住建局会拿出更优质的行动服务社会，百尺竿头更进一步，使窗口工作向更高的层次迈进。