

郑州市房地产管理局文件

郑房地〔2009〕73号

签发人：王万鹏

关于进一步加强信访工作的指导意见

各县（市）、区房管局、机关各处室、局属各单位：

为了进一步加强房地产行业的信访工作，从源头上预防新增信访问题和解决各类突出问题，主动服务民生，切实维护人民群众的合法权益，确保信访矛盾的化解和总量下降，结合我市房地产业工作实际，现提出以下指导意见：

一、落实制度，健全机制，着力解决信访问题

1、严格履行“一岗双责”责任制。坚持“分级负责、归口办理”，“谁主管、谁负责”，和“谁签字、谁负责”的工作原则，强化职能意识和责任意识，并按照《郑州市房地产管理局处置信访问题责任划分方案》执行。

2、健全矛盾纠纷排查制度。各部门每月要对本职责范围内的问题进行摸排，“两会”和重大节日期间每天要进行问题排查，建立台帐，及时登记《郑州市矛盾纠纷排查化解工作登记簿》，

对每个摸排出的问题进行包案，责任到人。

3、建立重大信访事项沟通机制。对一些矛盾突出的重大集访、群众情绪激烈的上访案件，责任单位要指定专人负责，由责任人定期与上访人进行沟通、交流，通报我局案件的进展情况，做好稳控工作，控制事态的发展。

4、建立“首办负责制”和信访处理长效机制。对初信初访处理要实行“首办负责制”，建立台帐，重复信访案件实行动态管理。台帐应详细记录投诉人的姓名、联系方式、投诉内容、有关责任单位、责任人、接访领导的批复、处理投诉相关安排、首次到场签到情况及投诉处理等情况。

5、建立县（市）区联动机制。县（市）、区房管局要与街道办事处（乡镇人民政府）保持信息畅通，做到任务层层分解，问题层层落实，努力将各类矛盾化解在基层。

6、完善疑难案件办理程序。对情况复杂、影响面较大、具有导向性的案件和跨行业的案件，在职能范围内不能解决的，由承办单位（处室）提出意见，提交局联席会议或办公会研究决定无法决定的，报请市政府决定。

7、认真落实信访评估制度。按照《郑州市房地产管理局行政审批事项信访评估信访参与办法》要求，凡需要信访评估的事项，应按程序进行信访评估，并根据评估结果的可行性进行决策。

二、依法行政，加强行业管理，全力预防新增信访问题

1、加强宣传，引导市民安全置业。制定安全置业手册，

在郑州房地产网、社区、居民区和办事大厅进行公示。加大房地产政策宣传，引导消费者增强防范意识，理性、规范置业。

2、加强房地产企业的管理。加强企业资质的管理，探索建立市场退出机制；建立企业综合实力和信誉等级评价体系；认真落实“社会保险”缴交制度。对于引发20人以上越级上访，造成恶劣影响的企业，启动联动机制并函告相关部门，在物业项目招投标、经济适用住房建设计划及商品房套型结构比例和预销售许可等方面给予限制。

3、加强房地产开发项目的过程管理。一是要落实“两书一册”（《房屋质量保证书》、《房屋使用说明书》、《项目开发手册》）制度；二是要建立房地产企业与业主交房前沟通机制，要求企业定期通报项目的施工进展、工程设计变更情况，及时披露项目存在的问题。

4、加强房地产市场监管。一是要严格落实联机备案制度；二是尽快出台《郑州市商品房预售资金监管办法》；三是全面推行预售“三公示”，实行商品房预售许可前公示、商品房预售许可后公告和商品房预售信息售房场所公示；四是要加强对房地产广告的管理，加大对虚假广告的查处力度。

5、加强物业行业管理。一是尽快出台《郑州市新建物业项目接管验收办法》和《郑州市物业企业进入和退出物业管理项目管理办法》；二是规范物业服务企业经营行为，加强对物业管理市场的监管；三是加快“三级联管”工作进程，并建立“三位一

体”的工作机制。

6、加强保障性住房建设与管理。一是严格廉租户资格审核，一方面要严格廉租房的准入制度，出台实物配租评分细则；另一方面要建立退出机制，对已享受实物配租的家庭要实行年度复核，不符合条件者及时退出。二是要严格规范房改审批手续，认真核查售房单位材料的合法性；加大对单位集资建房和危旧房改造的监管力度，对已审批的集资建房进行拉网式排查；加大住房货币补贴力度。三是加强经济房房源控制管理，建立房源控制楼盘表。四是改进经济房销售管理方式，采取轮候、货币化补贴等方式多渠道解决住房问题。

7、加大房地产执法和监察力度。加大对在建开发项目的监管力度，对房地产开发企业未达到预售条件销售和售后包租、返租、不按规定配置物业管理用房等违法违规行为进行查处，同时将其行为记入诚信档案，在企业动态考核时给予相应处理。

8、依法行政，规范行政行为。不断完善各项工作程序和工作制度，提高政策水平和业务办理质量，加强工作督察和回访调查。

三、责任倒查，严格信访问责制度

严格责任追究制度。对因以下问题引起群众信访的，要实行责任倒查，追究当事人的责任。受到责任追究的单位和个人要写出书面检查，并通报批评，取消年终评先的资格；影响恶劣的，按照《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》，及省、市信访工

作问责制度的规定，对直接负责的主管人员和责任人实施责任追究：

1、因吃、拿、卡、要、工作敷衍、态度不端正、工作不规范、不认真和不彻底等错误办理而引发信访问题的；

2、因徇私舞弊、违反政策规定、超越工作程序、审核把关不严和监管不力等引发信访问题的；

3、因接访不认真、不负责任，只满足一接了之，互相推诿扯皮等而引发信访问题的；

4、因迟交、迟办、错办和不按要求处理信访问题而造成群众越级上访、重复上访的。



主题词：房地产 信访 意见

郑州市房地产管理局办公室

2009年7月9日印发