

郑州市惠济区住房保障服务中心

惠房〔2016〕36号

关于转发《郑州市房屋安全投诉问题 处理原则和 workflows》的通知

各镇人民政府、各街道办事处、房屋安全管理部门：

为加强惠济区房屋安全问题投诉处理工作，规范投诉处理程序，保护各有关当事人的合法权益，现将《郑州市房屋安全问题投诉处理原则和 workflows（试行）的通知》（郑房〔2016〕42号）转发给你们，请各有关单位，坚持“执政为民，情系民生”工作理念，强化房屋安全管理工作无小事的红线意识和“守土有责”的责任意识，落实工作制度，严格 workflows，认真抓好通知要求的贯彻落实，确保辖区房屋安全工作持续稳定健康发展。

- 附件：1. 郑州市房屋安全问题投诉处理原则和 workflows
2. 《房屋安全隐患告知书》
3. 《房屋安全整改告知书》

2016年6月6日

郑州市房屋安全问题投诉 处理原则和 workflows

一、指导思想

全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会以及中央经济工作会议、城市工作会议精神，以建设部《住宅室内装饰装修管理办法》、建设部《城市危险房屋管理规定》、《河南省建筑装饰装修管理办法》、《郑州市房屋安全管理办法》等规章制度为遵循，以加强房屋安全管理，保障房屋安全使用，维护公共安全、公众利益和产权人（使用人）利益为目的，明确处理原则和 workflows，不断提高房屋安全投诉问题处理工作实效，推进我市房屋安全管理工作持续稳定健康发展。

二、处理原则

1. 安全第一。房屋安全管理工作事关居民的生命健康和财产安全，各级房管部门、各有关单位务必从思想上高度重视，坚持安全第一，强化红线意识，履行守土责任，认真落实房屋安全管理各项制度。

2. 属地管理。市住房保障和房地产管理局负责本市房屋安全管理工作，市所辖各县（市）区、管委会房产行政主管部门按照

职责分工负责本辖区房屋安全管理工作，做到为民负责、守土有责、履职尽责。

3. 首问负责。各县（市）区、管委会负责房屋安全管理部门要向社会公布投诉电话、传真和电子信箱，建立电话值班报告制度。严格落实首问负责制，不得推诿扯皮，对于属于房屋安全投诉范围的投诉，要主动受理、做好登记、及时报告。对于不属于房屋安全管理方面的投诉，应告知投诉部门和联系电话，不得生冷横硬、一推了之、敷衍了事。

4. 务实高效。要建立房屋安全管理部门、产权管理单位（受委托管理单位）、街道办事处、产权人（使用人）“四位一体”协调联动机制，畅通举报投诉、处理渠道。强化宗旨意识，急群众之所急，想群众之所想，务实高效地妥善处理好房屋安全投诉问题。

三、工作流程

1. 投诉受理。按照属地管理原则，各县（市）区、管委会房屋安全管理部门在接到房屋的违法使用或违规装修等投诉或报告后，应当及时受理，对于不属于房屋安全范围的投诉，落实首问负责制，告知受理投诉的部门。

2. 勘察取证。各县（市）区、管委会房屋安全管理部门接受投诉处理后，一般情况下应在3日内到现场进行勘察取证。遇有重大险情的，应当立即赶赴现场。勘察取证必须有2名工作人员同行，工作人员到达现场后，组织开展现场勘察，对现场情况进

行录制或登记，并将投诉内容及查勘取证结果形成文字说明，制作和填写现场勘察取证资料。各县（市）区、管委会房屋安全管理部门将初期现场勘察取证资料及该投诉问题的情况说明加盖公章上报市房屋安全管理部门。属于重大险情的，及时报所在辖区政府和市房屋安全管理部门。

3. 下达通知。对现场录制或登记情况进行初步分析，根据投诉问题性质，下达《房屋安全隐患告知书》或《房屋安全整改告知书》，必要时可申请市房屋安全管理部门给予协助和指导。督促房屋产权人、使用人、房屋产权管理单位或受委托管理单位接受相应的处理，在**5个工作日内**将处理结果（进展情况）答复报告人或投诉人。

4. 督导整改。加强对《房屋安全隐患告知书》或《房屋安全整改告知书》落实情况的检查督导，抓好投诉问题整改的跟踪问效，做到指导检查及时，督查整改到位，消除安全隐患，保证使用安全。投诉问题整改后，对整改部位进行拍照取证、存档。涉及经济赔偿的，应引导当事人双方通过仲裁、诉讼等途径解决。

5. 监察执法。投诉问题属于违法行为且拒不整改的，依照法定程序移交有关部门进入行政执法程序：

市内五区申请市房屋安全管理部门联合市局房地产监察支队对其进行监察执法，区房屋安全管理部门须有1名工作人员陪同。

各县、管委会房屋安全管理部门监察执法时必须有 2 名工作人员同行，依照法定程序进行监察执法。

6. 归档报备。县（市）区、管委会房屋安全管理部门对投诉处理过程形成的相关文件、处理情况等资料进行整理归档，并在投诉问题处理结束后 10 个工作日内以书面形式报市房屋安全管理部门备案。

四、几点要求

1. 提高思想认识，强化安全意识。管行业必须抓安全、抓安全必须履行职责。市、县、区、管委会房屋安全管理部门要强化责任意识和“红线”意识，确保监管责任和主体责任落实到位。要在第一时间响应群众诉求，坚持把安全关口前移，最大限度地减少房屋安全责任事故，最大限度地降低事故损失。

2. 紧密结合实际，细化方案措施。各县（市）区、管委会房屋安全管理部门要结合本地区房屋安全管理工作实际，制定适合本辖区房屋安全投诉问题处理方案措施，完善投诉处理机制，细化工作流程，明确责任主体，畅通房屋安全投诉处理渠道，提高投诉处理时效，提升人民群众对房屋安全管理工作的满意度，努力建设和谐房管、安全房管。

3. 认真组织实施，加强绩效考核。各县（市）区、管委会房屋安全管理部门要把处理房屋安全投诉问题作为一项重要工作抓实抓好，把房屋安全投诉问题处理工作与配强充实房屋安全管理员队伍、建立“四位一体”协调联动机制、开展房屋安全动

态普查等工作结合起来，不断提高工作绩效。市房屋安全管理部门将结合年度考核或组织专项检查，对各县（市）区、管委会房屋安全管理部门房屋安全投诉问题处理工作进行检查，并纳入年度考核指标。

附件 2

房屋安全隐患告知书

编号：_____：

经现场勘察，位于_____房屋存在严重安全隐患：

地基基础：正常 轻微损坏 一般损坏 严重损坏

梁：正常 轻微损坏 一般损坏 严重损坏

柱：正常 轻微损坏 一般损坏 严重损坏

承重墙体：正常 轻微损坏 一般损坏 严重损坏

其它：

你（单位）应及时委托专业房屋安全检测机构对房屋进行安全检测鉴定，依据检测鉴定的结论对房屋采取相应的处置措施，确保房屋安全使用。

产权人（产权单位）：

经办人：

年 月 日

房屋安全隐患告知书

编号：_____：

位于_____的房屋存在严重安全隐患，经现场勘察，该房屋：

地基基础：正常 轻微损坏 一般损坏 严重损坏

梁：正常 轻微损坏 一般损坏 严重损坏

柱：正常 轻微损坏 一般损坏 严重损坏

承重墙体：正常 轻微损坏 一般损坏 严重损坏

其它：

根据《郑州市房屋安全管理办法》（市政府第 206 号令）的相关规定：你（单位）应及时委托专业的房屋安全检测机构对房屋进行安全检测鉴定，依据检测鉴定的结论对房屋采取相应的处置措施，及时对房屋进行修缮加固或拆除改造，对于严重危房，解危前要坚决停止使用，确保房屋安全使用。

办公电话：

年 月 日

附件 3

房屋安全整改告知书

编号：_____：

你在使用房屋过程中违反了《郑州市房屋安全管理办法》（市政府第 206 号令）的相关规定，现提出整改通知如下：

1、恢复房屋原状或向房屋管理机构（物业服务企业）进行申报登记，并提交房屋原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案；

2、_____

当事人（单位）：

经办人：

年 月 日

房屋安全整改告知书

编号：_____：

根据《郑州市房屋安全管理办法》（市政府第 206 号令）规定：禁止擅自变动房屋主体或者承重结构。凡涉及变动房屋建筑主体或者承重结构的，需向房屋管理机构或者物业服务企业进行申报登记，并提交房屋原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案。

你在使用房屋过程中违反了《郑州市房屋安全管理办法》（市政府第 206 号令）的相关规定，现提出整改通知如下：

1、恢复房屋原状或向房屋管理机构（物业服务企业）进行申报登记，并提交房屋原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出的设计方案；

2、_____

限你 7 日内做出整改，对拒不整改的，将依据国家、省、市有关法律、法规进行相应处罚。

办公电话：

年 月 日