

## 畅通房屋维修资金使用渠道 提升资金保障效能

# 让人民群众住房省心、放心、安心

□ 汤华金 记者 何新雨

为更好发挥房屋维修资金对房屋维修的保障作用,区房管中心从健全完善房屋维修资金管理使用相关法规政策入手,注重把强化服务保障放在首位,立足于管得好、用得上、起作用,坚持把机制建设与解决管理使用难题有效结合起来,让人民群众住房省心、放心、安心。

“通过完善房屋维修资金信息化管理,不断提升资金使用安全与效率;通过优化房屋维修资金使用程序,实现化繁为简,透明、高效,有力推动房屋维修资金使用提速增效,逐步建立起稳定高效的房屋维修保障体系。”区房管中心相关负责人介绍。

### “简易程序”助力维修资金使用效率提升

作为房屋的“养老金”,维修资金与业主的生活息息相关。近年来,随着房屋使用年限的增加,越来越多的小区需要启用维修资金来对老化、损坏的共有部位、共有设施设备进行维修、更新和改造,维修资金的使用面急速扩大、使用量急速增加。据统计,在维修资金日常申请项目中,屋面和外墙渗漏占85%,但使用上维修资金的只占60%。为提高维修资金使用率,破解维修资金“动用少、使用难”的情况,区房管中心积极作为,将申请程序变得更为简易,所有结算金额在8000元以下的屋面和外墙维修、更新和改造项目都可使用简易程序。

据悉,该程序把原来的两次审核公示精简为一次审核公示。在业主申请报修,取得现场



区房管中心业务大厅

查勘回复意见书后,就可以开始编制预算和方案进行施工,同步进行征求业主意见。只需在工程

竣工验收后将结算所需材料送交物业管理行政主管部门进行结算申报、审核和公示。

### 住宅维修资金怎么用?业主线上来“表决”

“维修资金怎么用呀?”“我们家小区的小公园下水道塞了,能用维修资金来维护吗?”“我们家电梯不动了,能用维修资金吗?”针对这些关于如何用好维修资金的问题,业主线上投票“表决”。

区房管中心推出线上维修资金使用的“投票表决”功能,业主可通过“我的常州App”阳光物业平台,不受时间和地域影响,点点手指就能参与表决。通过“云端”沟通,解决百姓房屋修理的“急难愁盼”。

以往维修资金使用缘何不容易?根据相关规定,以一栋单元楼为例,住宅专项维修资金使用,应当由该楼栋三分之二以上的业主参与表决,且参与表决人数过半数同意才可以使用这部分资金。

“这一资金使用前期征求意见‘工程浩大’。”区房管中心相关处负责人说,一般小区都是物业管理人员挨家挨户敲门,一户户说明原因,一户户签字同意,遇到业主不在本地,很难凑齐,有些业主因不了解情况使得意见难以统一,或者质疑人工统计



房屋维修资金申请使用现场勘测

结果的公正性,导致资金使用拖沓,老百姓普遍感觉启动大修资金较难。

借助信息技术,把资金使用情况公示上网,维修说明一目了然,费用去向阳光透明,居民“云端”签约表决,线上决定属于自己房屋的修理金怎么用。采访中,武进多个小区居民告诉记者,在线上投票时就发现,只有

业主才能注册投票,公信力强,希望这种公开透明、老百姓都能参与的物业管理方式更多地出现。

区房管中心相关负责人表示,在全区范围内推广业主公共事务决策线上表决,突破了居民参与公共事务决策的地域限制,有效提升了居民参与小区议事决议的积极性。

## “置顶”群众诉求 积极应对恶劣天气 房屋维修资金报修工作

本报讯(记者 何新雨)受前期台风、暴雨等恶劣天气和自然灾害影响,今年我区部分小区房屋和公共设施设备受到不同程度的损坏,区房管中心接到群众维修房屋的申报量激增。截至11月20日,已收到台风导致的维修申报近1120件,同比增长545%,主要集中在屋面、外墙漏水、外立面脱落等事项。

针对庞大的申报量,维修资金管理采用“急事急办”“特事特办”“难事帮办”的工作方法,确保维修资金申请使用工作有序开展。

为及时解决房屋维修问题,让居民居住更加安心、舒心,区房管中心对于业主申报的维修项目,增加查勘

工作人员,加快查勘工作效率,加班加点完成前期查勘工作。同时对于因台风导致的危及房屋安全和人身安全的情况,与现场查勘、安全鉴定部门积极联动,高效开展应急程序;对于业主来电、来信反映困难情况的,优先协调处理。对于严重影响业主正常生活的项目,引导帮助业主先组织维修,后补办相关手续或采用简易程序办理。

针对恶劣天气房屋维修资金报修,区房管中心持续通过采取一系列有效措施,加快维修资金审批工作,促进及时消除安全隐患,尽快恢复生产生活秩序,切实维护人民群众生命财产安全。

## “我陪群众走流程” 沉浸体验全流程网办

本报讯(记者 何新雨)为进一步增强企业和群众获得感、幸福感,查找办事环节中的堵点、难点问题,区房管中心近期开展了“我陪群众走流程”活动,以政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”为导向,通过“沉浸式”参与窗口服务,查找和解决办事环节中的难点堵点问题,切实提升群众的满意度。

区住建局副局长鲁东以帮办人员的身份,陪同办事人员从申请住宅维修资金使用的事前咨询、材料准备、表格填写、业务提交到事项办结,线上线下一跑完“高效办成一件事”全过程。现场,办事人员对“我陪群众走流程”活动赞不绝口:“工作人员全程陪同办理,办事效

率高、服务态度好,我感觉非常满意!”

此次“我陪群众走流程”活动,将政务服务管理侧的流程体验和群众用户侧的办事体验相结合,通过面对面感受办理流程,点对点解决疑难杂症,实打实收集问题诉求,打造“帮办陪办、发现问题、解决问题、优化提升”的闭环服务模式,打通群众办事的“全链条”,以“走心”服务换来“暖心”体验,推动了政务服务效能持续提升。

下一步,区房管中心将不断优化办事流程、完善服务机制,从企业和群众视角找准政务服务着力点和发力点,推动政务服务效能持续提升,不断提高企业和群众办事的体验感和满意度。



陪同办事人员办理业务