

射阳“你交房我发证”做法被省多部门推广

本报讯(通讯员 董素印 顾冬黎)日前,省自然资源厅、国家税务总局江苏税务局联合下发《关于在全省推广“交房(地)即发证”不动产登记模式提升服务质量的通知》,全面推广徐州、镇江、射阳等地自然资源与税务部门服务窗口共同探索的“交房(地)即发证”不动产登记便民利企新举措、新做法。

2019年,县行政审批局进一步拓展不动产登记“一窗受理、集成服务”范围,明确由不动产登记中心牵头,协同税务局、水务公司、供电公司、燃气公司、电信公司等进驻窗口积极探索“交房(地)即发证”不动产登记模式,并于当年12月中旬和今年1月下旬开展“窗口党

员先锋岗服务进社区”现场活动,在县城某小区和苏北农村某住房改善示范点建成交房之际,组织多部门窗口走进社区现场受理、现场纳税、现场审核、现场发证。在短短的20分钟内让群众拿到不动产权证书、抵押登记证明、水开户、电开户、天然气开户、电信网络及固话开户、商品房质量保证书和使用说明书等8本证书证明。截至目前,“交房(地)即发证”活动已累计现场受理并颁发不动产权证书及证明共150多本,受到社会各界广泛好评。

过去5个工作日办结的事项,如今20分钟即可办结,这背后蕴含着窗口工作人员的大量付出。首先依规

合法登记,窗口提前两个月对新建小区进行甄别挑选,全程跟踪申报活动的开发企业项目进程,在项目水电气网规划及工程质量竣工验收备案后,第一时间办理了新建商品房的首次登记手续,使“交房”行为合法化,并在发证现场完善规定流程,确保登记对象合法、申请程序合法。其次优化简化材料,取消一切非法定前置条件,仅与税务部门协作,即可完成登记记录、现审、现场缮证的全流程。再次实现数据共享,在划转房产交易、合同备案、房屋面积审核、交易档案四项职能基础上,依托高效的团队配合和强大的数据系统支撑,打破部门壁垒,实现让群众“只跑一次腿”的服务目标。

打造高效率服务型窗口

——县不动产登记中心提高执行力侧记

“我是来办房产过户手续的,工作人员领我们走了绿色通道,下一步就是缴税了。”3月23日上午,刘先生和其87岁高龄的老母亲来到县不动产登记中心。刘先生告诉笔者,窗口工作人员态度很好,没想到办理不动产登记这么便捷、这么高效。

“我们就是服务员,定位必须准确,态度必须端正。”该中心主任李海爱向记者表示,自2015年12月30日颁发射阳县首本不动产证以来,该中心每天面对约200件的受理量和1000人次的人流量,始终坚持服务群众的理念一刻不放松。

意识是关键,管理再出招

3月23日一早,该中心开门办理业务,李海爱和登记中心的几位管理人员身着统一制服在入口处疏导人群,回答群众的咨询,这是该中心一直坚持的每日“必修课”。

据介绍,针对登记业务高峰人流密集的特点,该中心要求管理人员下沉一线,登记中心负责人及业务骨干在每日开门等高峰时段主动引导办事群众进行疏解分流,使其按照指引准确前往办税区、业务办理区、咨询区等业务区域办理事情。

李海爱告诉记者,除了这项每日“必修课”,该中心还坚持另一堂“每周必修课”,即每周三中午开展业务及廉政教育学习,一方面定期探讨业务、及时解决疑难问题;另一方面,通过观看反腐纪录片及通报反腐典型案例,加强工作人员的廉政服务意识和风险防控意识。

设施是基础,能力再提高

“不动产登记与交易整合完成后,服务水平和能力在原有基础上大幅提升。”据介绍,该中心按照“有利于工作衔接,有利于群众办事”的设计构想,重新修订了16项规章制度。服务大厅在开设19个登记中心窗口的同时,保留4个税务窗口,从权属调查到交易再到缴税、登记,业务衔接实现“一条龙”服务。

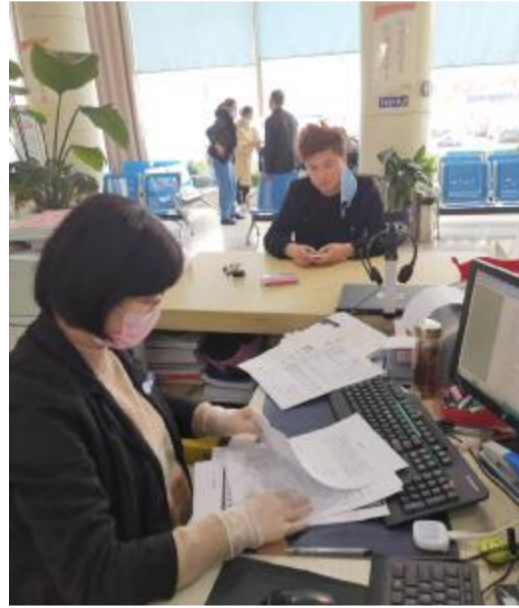
由于服务窗口多,办事群众多,该中心注意做好公示指南,在大厅显著位置张贴“办事指南”“办事流程”“收费标准”“办理时限”等公示宣传牌,咨询台及业务受理区域还提供“业务办理一次性告知单”“便民服务卡”。大厅设有方便办事群众进行自助式登记业务查询的“服务指南触摸屏”,在哪里办事,需要什么材料等信息一目了然。

“在增设绿色通道的时候,遇到雨、雪、大风等恶劣天气,即便没到办公时间,我们也会提前开门,让群众在大厅等候。此外,还会发放一次性雨衣,供前来办事的群众使用。”该中心审核二科负责人马晓莉向记者介绍。

服务是保障,效率再提升

针对部分群众反映受理号紧张、窗口一线人员较少的现象,该中心在提前做好预案、合理调整大厅布局的同时,加强管理秩序规范,提高办事效率。采取实名制发号,要求咨询台发出的业务办理号上必须写明不动产权利人及发号人的名字,受理及审核人员后续核对发号信息的真伪,既杜绝了倒号现象,又控制了内部工作人员的随意行为。同时,加强咨询工作人员力量,对办事群众的申报材料进行初检,指导材料准备,只有在初检材料齐全、登记申请人到齐的前提下,才会给申请人发放业务办理号,提高了初审通过率。

“办事群众等待时间减少了,往返次数也减少了。不用担心领不到号、办不了事,依赖‘黄牛’的心理根源就被清除了。”李海爱总结道。



自新冠肺炎疫情发生以来,县不动产登记中心在积极做好疫情防控的同时,为企业、群众及时办理抵押登记服务,让企业及时办到证融到资,确保企业及时复工复产。近期,该中心为各类企业及时办理抵押登记162份,争取抵押资金26.57亿元。

李海爱 摄

念好「实诚快简」服务「四字诀」

县不动产登记中心

本报讯(通讯员 马晓莉 吴月)近年来,县不动产登记中心按照“依法、高效、廉洁、便民”的宗旨,坚持“依法登记、谨慎审查、优质服务”的工作理念,在“实、诚、快、简”上下功夫,为群众提供优质高效的服务,实现了不动产登记窗口高效运转。

切实端正工作态度,突出一个“实”字。该中心认真贯彻执行《不动产登记暂行条例》规定,遵循严格管理、稳定连续、方便群众的原则,牢固树立群众观念,正确对待窗口审核权力,做到随到随办、特事特办、难事巧办,使服务形式多样化、服务方式个性化、服务流程简洁化,档案移交、平台建设、测绘审核、资金保障“五个到位”,及时解决改革过程中遇到的困难和问题。

县不动产登记中心采取一系列举措,在服务“大提速”的同时,实现“大提质”;统一对登记窗口办事流程进行了优化再造,在法定办结时限上尽量缩短办理时限,做到查、审、登、发、押、销等登记及时办结,抵押登记材料齐全的2个工作日办结;对30余种不同类型的登记,需提交的资料和相关要求实行一次性告知。

曾办理过房地产抵押贷款的赵先生因资金周转需要,向银行申请房地产抵押贷款,需到不动产登记中心办理不动产抵押登记手续。由于时间紧迫,他向工作人员说明情况后,工作人员经请示,主动为他开了“绿色通道”,并一项项给他开列需要的收件材料。当日他备齐了材料,工作人员加班加点审查、审核、发证,第一时间办好了抵押手续,及时解了赵先生的燃眉之急。

县不动产登记中心设置了土地、房产、林权、发证、查询、查封等19个办事窗口,各个窗口的职责都非常明晰,工作进行得井然有序,工作人员在办理每一项业务时都要确保“四统一”(统一登记机构,统一登记簿册,统一登记依据和统一信息平台),改变了多头登记的现状,避免当事人到多个部门办理和查阅登记,增加交易成本、损害交易安全,也节省了行政成本,让登记红利惠及千家万户。

年初,县自然资源和规划局相关负责人在为本年的不动产登记工作“划重点”时提出,要开展不动产登记规范化建设,研究形成不动产登记规范化指标体系。

近期,各地不动产登记部门强调得最多的是“规范”二字,把规范化和标准化目标列入工作的重要日程。从不动产登记来看,不动产登记的规范化工作大概有制度规范、流程规范、管理规范、技术规范、平台规范、窗口和服务规范等内容,其中最突出的有以下两个方面。

一是制度建设规范。诸多规范,制度为先,况且制度本身就是规范的结晶,而规范则是制度的内核。我县不动产登记中心建立了规范性制度,如商会会审制度、集体决策制度、AB岗制度、业务培训制度、一次性告知制度、首问负责制等。而且,这些制度都已经上升到“标准”层面,包括岗位职责标准、岗位考核标准、廉政建设标准、否定报备标准、超时默认标准、信息系统使用标准等16项规范及标准,并印发了标准化实施方案。我县同样注重提升不动产登记工作的标准化工作,并正在积极研究出台《射阳县不动产登记细则》和不动产登记预告公告政策,编印

县不动产登记中心

让改革红利惠及千家万户

本报讯(通讯员 李益松 龚晓利)自我县实施不动产统一登记后,不动产登记实行一站式办公、内部封闭运行,使服务效率大幅提升。2015年12月30日,县不动产登记中心颁发了第一本不动产权属证书,不动产权属证书的发放实现“零败诉”。

县自然资源和规划局相关负责人表示,我县的不动产登记改革能如此顺利,得益于县委、县政府和自然资源局的高度重视。我县抓住改革的“核心”,顺利实现了职责整合、档案移交、平台建设、测绘审核、资金保障“五个到位”,及时解决改革过程中遇到的困难和问题。

县不动产登记中心采取一系列举措,在服务“大提速”的同时,实现“大提质”;统一对登记窗口办事流程进行了优化再造,在法定办结时限上尽量缩短办理时限,做到查、审、登、发、押、销等登记及时办结,抵押登记材料齐全的2个工作日办结;对30余种不同类型的登记,需提交的资料和相关要求实行一次性告知。

曾办理过房地产抵押贷款的赵先生因资金周转需要,向银行申请房地产抵押贷款,需到不动产登记中心办理不动产抵押登记手续。由于时间紧迫,他向工作人员说明情况后,工作人员经请示,主动为他开了“绿色通道”,并一项项给他开列需要的收件材料。当日他备齐了材料,工作人员加班加点审查、审核、发证,第一时间办好了抵押手续,及时解了赵先生的燃眉之急。

县不动产登记中心设置了土地、房产、林权、发证、查询、查封等19个办事窗口,各个窗口的职责都非常明晰,工作进行得井然有序,工作人员在办理每一项业务时都要确保“四统一”(统一登记机构,统一登记簿册,统一登记依据和统一信息平台),改变了多头登记的现状,避免当事人到多个部门办理和查阅登记,增加交易成本、损害交易安全,也节省了行政成本,让登记红利惠及千家万户。

规范登记方能行稳致远

李海爱



《射阳县不动产登记操作手册》,使登记业务工作的开展有据可依。

二是窗口服务规范。根据年初的安排,在窗口服务的规范化建设方面投入大量精力。从不动产登记统一规范化、制度化、标准化入手,深入分析不动产登记服务要求,聚焦核心目标,落实贴心服务、高效服务、智慧服务、精细服务,切实提升不动产登记服务水平。同时,首推的不动产登记与税务的“一窗受理、集成服务”的模式,统一规范了窗口服务大厅功能分区及流动服务,制定了窗口工作人员服务规范及标准,深受企业和群众的赞扬。

《书序》云:“所以恢弘至道,示人主以规范也。”对于不动产登记这一百年大计而言,只有规范,才能行得稳,走得远。

县不动产登记中心

“贴心服务”控疫情

本报讯(通讯员 刘雅清)由于受疫情影响,县不动产登记中心在恢复业务受理,业务办理量急剧增加,大厅办事区域人流量较大。为保障群众人身安全,避免办事人员过度聚集,提高办事效率,减少群众滞留时间,连日来,县不动产登记中心积极为群众和企业不动产登记排忧解难,实施“导服”、“互联网+”等服务模式,通过精简申请材料、压缩办理时间,提供便利条件,做到疫情防控和为民服务“两手抓两手硬”。

“您好,这里是射阳县不动产登记中心,请问您需要办理什么业务……”在该中心96510电话服务窗口,电话铃声此起彼伏,短短半小时内,工作人员已经接听了9个来电。

该中心采取电话咨询、电话预约的方式办理业务,按照“非急缓办、急事约办”的原则,工作人员利用微信和电话对群众办理业务进行前期指导。初核登记后,办事群众按约定时间即来即办,避免群众出现反复跑的情况,不仅减少了办事人员聚集,还保证了群众生命财产的安全。

疫情期间情况特殊,为了避免办事群众大量聚集,该中心还大力发挥导台功能,为办事群众进行人工排号,根据登记区域办理人数饱和情况,适当控制人流量,分批次引导群众进入登记区域,排号后还没有受理的群众在休息区等待。

为全力支持推动受疫情影响的各类企业复工复产,该中心设置“企业绿色通道”,凡是因受到疫情影响的企业需要办理相关登记业务的,直接进入“企业绿色通道”,全部实行专窗专人办理,即来即办、即办即结。3月18日,江苏浩鑫兴新材料有限公司急需办理抵押贷款以缓解资金压力,该中心收到抵押申请后,迅速安排工作人员进行受理、审核。企业从申请登记到拿到抵押登记证明全程仅花了1个小时左右时间,为企业加快生产争取了更多时间。

县不动产登记中心

提高登记效能

本报讯(通讯员 王萍 顾慧)近年来,县不动产登记中心坚持“依法依规、履职尽责、便民利企”的原则,实行“一窗受理、集成服务”模式,从学习、服务、管理、廉政等四个方面入手,自我完善、自我规范,为广大群众提供更好的服务。

强化学习。该中心认真落实《不动产登记暂行条例》,进一步组织开展业务培训活动,搞好传帮带,让工作人员努力精通业务,胜任本职工作,为登记工作顺利开展打好基础,提高服务能力。

强化服务。该中心牢固树立“服务他人就是发展自己”的理念,工作中严格执行文明用语,规范服务要求,努力做到“五心”服务,即:精心、热心、细心、专心,让服务对象感受到亲情般的服务,营造和谐文明的工作氛围。

强化管理。该中心结合工作实际,进一步完善各项规章制度,梳理好业务流程,严格落实目标责任制,加强队伍管理教育,培养优良的工作作风,努力创造科学、严谨、规范、有序的工作秩序,确保登记工作高效运行。

强化纪律。该中心正确行使手中的审核权力,严格执行“五个不准”,即:不准违反规定要件,发送审核结果;不准接受当事人的礼金礼品和有价证券;不准向当事人介绍、推荐中介机构;不准向当事人泄露、复制审查中的过程性信息;不准利用岗位便利牟取私利或者为他人谋取不正当利益,强化窗口明察暗访和社会监督,努力打造“风清气正、廉洁、高效”的不动产登记窗口,树立良好的不动产登记形象。



自然资源和规划