

## 只跑一次路 只进一个门 办成所有事

达州实施不动产登记两周年回眸

凤凰山

特别报道

06

2018年9月28日

星期五

邮箱: 9213456266@qq.com

主编: 郝良

编辑: 林海

广告

2016年9月28日,两年前的今天,达州市不动产登记局(中心)授牌授印暨市本级不动产权证书首发仪式隆重举行,6位产权人获得市本级首批不动产权证书。这标志着我市从此结束了土地、房产、林地不动产登记分散登记的历史,迈向全域不动产统一登记的新征程。

不动产登记事关千家万户,如何提高办事效率及服务质量,如何提高群众满意度,成为市不动产登记中心一班人的头等大事。两年来,在市委市政府的领导下,该中心聚焦群众办理不动产登记的“堵点”和“痛点”,坚持从资源整合、流程简化、制度优化、服务创新等方面入手,千方百计让群众“只跑一次路、只进一个门、办成所有事”,切实把不动产登记改革向更深层次、更高水平推进,真正以看得见、摸得着的成效增进人民群众的改革获得感。

截至2018年8月底,该中心已办理不动产登记证书(明)78000余本,每天办理约150本;其中2018年1至8月,办理不动产登记证书(明)32000余本,每天办理约200本;工作效率提升33%以上。

## 省事 群众“只跑一次路”

为切实贯彻“最多跑一次路”改革目标,中心多次与相关部门沟通协调,整合各部门资源,优化办事流程,压缩中间环节,提高办事效率,让办事群众只需要跑一个地方就能办成不动产登记的所有事项。

并联审批,缩短办事时限。市不动产登记中心和市房管局两部门实现并联审批,群众在市房管局递交交易相关资料后,立即凭收件回执到登记中心办理登记文件,两部门审批流程同时进行,大大缩减了办事时限。

整合资源,优化登记流程。对房管、地税、不动产登记等相关部门的业务流程进行跨部门整合,在不动产交易登记3个环节(房管部门交易审核→税务部门征税→不动产登



针对特殊群众现场服务



群众文件前台受理

记部门登记发证)中减少了申请人开具家庭住房状况证明、登记中心收取房屋交易告知单、多部门受理录入资料等环节,使得业务流程更加科学合理、便民利民。

数据整合,信息互通共享。按照“一窗受理、集成服务”的改革目标,市不动产登记中心正着力加快房地数据整合和信息共享,加快建设不动产(含纯土地)登记电子档案与市房管局房屋电子档案的中间库,实现所有不动产登记数据实时共享。

市不动产登记中心整体入驻市政务服务中心,涉及的业务全部归集到政务大厅进行办理,同时不动产登记涉及的交易、税务、登记三个办事窗口集中办公,办事群众只需要跑一个地方。

## 省心 创新提升服务效益

2016年,我市不动产实行统一登记以来,对外公布30个工作日办结;2017年7月全面提速到15个工作日办结;2018年6月全面实现5个工作日办结,其中注销登记、查封登记、解除抵押登记等9项登记业务实现当天办结。群众高兴地说,不动产登记从普快到特快再到高铁时代。

一是简化流程。为了群众办事更省心,该中心调整审核模式,简化审批流程,制定了《达州市不动产登记中心登记审核制度》。按照“当天办、五天办、网上办”的时限要求,将不动产登记业务划分为9大类42项,部分业务审批流程进行简化,由四级审批制度简至三级、二级、甚至一级审批。进一步明确各登记事项办结时限,所有不动产登记业务在5天内办结,其中有9项登记业务实现当天办结。

二是精简要件。全面梳理不动产登记申请资料,按照法定和不重复原则,对没有法律法规依据的手续和材料直接删减,对确须保留的材料每式只收一份,对能通过系统采集的电子信息不再提交纸质材料。此次梳理共取消不符合规定和重复的申请资料30余项,修改调整申请材料13项,并编制了“达州市不动产登记申请资料一次性告知单”。该项改革措施有效降低了群众的办证成本,有效化解了多年来因证明材料多、办理耗时长给群众和企业带来的困扰和烦恼。

三是落实一次性告知制度。严格落实首问责任制,对群众合理的办事诉求不得以“不知道、不清楚”为由简单退给其他部门,让群众反复跑路。申请中需要其他部门解决的事项,通过内部沟通协商解决。严格落实一次性告知制度,凡需要补充补正的相关材料,必须清楚、明

确、完整地告知申请人。

## 贴心 多措并举便民利民

市不动产登记中心自2016年9月成立以来,一直以“便民、利民”为宗旨,坚持“百姓利益无小事,服务群众是大事”的服务理念,积极为特殊群体提供优质服务,提供多项便民服务举措,努力打通服务群众“最后一公里”。

一是合理配置窗口。增加受理窗口,切实减少排队现象,提升群众满意度。设置“爱心窗口”,为老、弱、病、残、孕等特殊群众提供免排队服务,截止目前共受理2300余户办证群众。在办事大厅设置咨询台和受理咨询热线,及时为群众提供办证业务咨询,避免反复跑路。

二是开设“绿色通道”。设置企业大户“绿色通道”,为重大项目、重点企业提供优质便捷的登记服务,截止目前共受理3万余件。

三是建立延时服务机制。尽量做到当日申请当日受理,因特殊情况确实超过当日受理能力的,建立了前台延时受理机制。同时针对业务量猛增的特殊情况,制定了应急预案,通过开展延时服务、及时增设受理人员的方式,防止群众凌晨排队的现象。

四是特殊群众提供上门服务。“急群众之所急”,中心针对行动不便,无法到办事大厅办理登记的群众提供上门服务。一次,中心工作人员接到一位王女士的电话,称自己生病住院,行动不便,作为房屋产权人急需将房屋出售拿来治病救命,咨询房产过户登记办理事宜。中心了解详细情况后立即派出工作人员携带相关资料前往医院受理该项登记,工作人员在判断权利人意识清楚,能明确表达自己的意愿后,向其解读了不动产产权登记的相关政策规定,并认真告知她相关的权利及义务事项。按申请、受理法定程序对登记事项做了详细的询问,耐心地指导她填写申请表,顺利完成了不动产过户登记的受理流程。“没想到我一个电话你们就那么重视,还专程来到医院来办理业务,真是太感谢了!”王女士感动地说道。

五是实行微信查询。建立“达州市不动产登记中心”微信公众号,公开办事流程、办事时限、收费标准、服务指南,掌上查询咨询,方便快捷。同时,积极推进“互联网+不动产登记”平台建设,中心已起草了《“互联网+不动产登记”实施方案》,今后将逐步推行自助查询及打印服务,在微信公众号也将开通申请预约、进度查询、短信通知等功能,让群众足不出户就可享受登记服务。

## 顺心 会审制度解难题

历史遗留问题是登记工作中最常见的“堵点”和“痛点”,市国土资源局党委及中心领导高度重视,为切实解决群众“办证难”问题,根据地方实际,出台了《达州市不动产登记中心“非标准件”处理办法》,建立了业务会审会制度。对不动产登记过程中因遇到疑难问题、历史遗留问题,中心坚持尊重历史、兼顾事实、便民利民的宗旨,通过登记中心、国土资源局、市房地产遗留问题处置领导小组,三级会审层层撬开遗留问题的“硬壳”,取得了明显效果。通过会审会妥善解决了马河沟农贸市场确权、棕榈岛地下空间使用,新世纪商场、港都月光城办证等历史遗留问题。

在业务会审会机制下,通过具体案例,举一反三,力求推动解决所有的疑难问题。截至2018年8月底,市国土资源局相关领导组织召开解决历史遗留问题会审会40余次,共处理约20个存在历史遗留问题的楼盘,解决了23000余户群众多年无法办理产权证书的问题。

## 放心 让制度在阳光下运行

该中心自成立以来,坚决贯彻落实中央“八项规定”和省委省政府十一项规定,加强干部职工作风建设,切实做到了令行禁止,无任何人违反八项规定和“四风”问题。为规范不动产登记日常工作,该中心坚持党风廉政工作与不动产登记业务齐抓共管,坚持从制度创建入手,重点在人员管理、内控建设、绩效考核、责任追究等管理制度上下功夫。

一是严明纪律。进一步细化了《达州市不动产登记中心工作规则》,并不定时召集相关工作人员反复学习,逗硬抓日常考核,确保工作制度严格执行,坚决避免制度成为摆设。

二是接受监督。公开办事流程、办事时限、收费标准、服务指南,促进登记业务公开、公正、公平。

三是抽查质效。定期定量对登记业务进行抽查,提高登记服务质量,减少失误。

四是强化问责。加强纪检监督,设立并公布举报电话、邮箱,接受办事群众的广泛监督,严格责任追究和执纪问责,有效杜绝了“慢作为、不作为、乱作为”“庸懒散慢虚”以及“四风隐形变异”等现象发生。

针对群众反映的“房贩子”现象,该中心制定了《关于清理整治“房贩子”的整改措施》,在办事大厅设立告示,提醒办事群众谨防“房贩子”欺骗,并公布中心各项登记工作办结时限。中心成立了“清理整治房贩子”巡查小组,落实四个坚持,一是坚持职工佩戴工作牌上岗服务;二是大厅办公区设立门禁,坚持非中心职工不得入内;三是坚持独立审核,杜绝“房贩子”帮衬帮办的机会;四是坚持不定期巡查。同时建立了登记日志管理制度,对于确需提前或延迟办理的业务,每一笔都要留下痕迹写入日志,记录提前或延迟办理的原因。通过加强内部管理和群众宣传的双项举措,使得“房贩子”现象得到显著改善,构建透明办事体系。

长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。谈及未来的工作,达州市国土资源局党委委员、副局长邓大学豪情满怀:“我们将继续牢固树立为民服务的思想,按照‘全国最佳不动产登记便民利民示范窗口’的创建标准严格要求自己,全面提高服务质量和办事效率,着力打造高效便民服务体系,让办事群众高兴办事,满意而归。” □周芳存 罗天志

