

登记“小窗口”服务“大民生”

——咸宁最美不动产登记人风采

不动产登记,关乎一个地区的营商环境,关乎群众切身利益和直接感受。近年来,我市积极深化不动产登记改革,着力提升服务效能,涌现出一批爱岗敬业、业务精湛、热心服务的先进典型。请来自全市自然资源和规划系统的10名“最美不动产登记人”风采——

吴莉芳:
用爱坚守平凡岗位



吴莉芳,女,中共党员,现任咸宁市不动产登记中心副主任,自不动产统一登记以来,她始终坚守一线,积极倡导并全程参与互联网+不动产登记、新建商品房“交房即办证”、不动产登记“同市同标”等多项改革。先后参与起草《咸宁市人民政府办公室关于妥善解决当前不动产统一登记若干问题的意见》等文件规定,为上级决策提供参考。她坚持以情动人,细心、热心、贴心、暖心做好登记服务工作,把好事办到群众心坎上。她行笔不辍,先后在《中国自然资源报》《湖北日报》等多家媒体发表调研文章和业务讯息,为咸宁市不动产登记事业高质量发展贡献自己的智慧和力量。七年来,她多次被市自然资源和规划局、市不动产登记中心评为“优秀共产党员”“先进工作者”,并获评“全市妇女先进工作者”殊荣。

卢田中:
小窗口 大作为



卢田中,男,51岁,中共党员,林业工程师。1993年参加工作,现任咸安区不动产登记中心副主任。2021年,咸安区被列为全省农村土地承包经营权纳入不动产统一登记三个试点地区之一,作为牵头负责人,他通过不断摸索创新,结合咸安实际制定出了一套切实可行的实施方案。2022年12月30日,“全国首证”在咸宁市民之家颁发。其中制订与之配套的实务操作规范、服务指南等标准化文本,被国家自然资源部作为典型经验在全国复制推广。不动产登记窗口是服务社会的前沿阵地,窗口人员的工作能力和态度好坏,是群众对一个部门评价满意度的“晴雨表”。近几年来,他和窗口工作人员为群众解难事、办实事、办好事,受到办事群众的一致好评。仅2021-2022年,咸安不动产登记中心窗口就收到锦旗11面、表扬信73封。咸安区不动产登记中心被评为2019-2020年度“市级青年文明号”。

高庆:
无怨无悔成就最美



作为赤壁市不动产登记中心户籍股股长,高庆全程参与了赤壁市不动产登记中心的筹备工作。不动产统一登记是个新生事物,一切从零开始,高庆无暇顾及患重病的父母,和同事们一起“5+2”“白+黑”地工作,仅仅一个多月时间,中心顺利组建。“最优的服务不是面对面,而是心贴心”。为减少群众办理落宗的时间,高庆带着大家硬是啃下骨头;档案人工查询太慢,高庆和他的团队逐步通过微信查询直至系统查询;一户录入太慢,高庆和团队摸索制作出楼盘表,实现整楼盘一次性导入。自中心成立以来,高庆加班加点,完成落宗及登记18769户,参与制定工作流程16项,参与创新工作经验及案例9项,其中“交地交证”“书证同发”“一网通办”等创新作法得到上级的肯定。

王建国:
争当服务先行者



王建国,男,1977年2月出生,大专学历,现任崇阳县不动产登记中心副主任,派驻县政务服务大厅负责不动产登记专区工作。自到登记窗口工作以来,他始终坚持以“日常管理规范化、服务质量优质化、工作效率高效化”为目标,争做服务先行者。认真倾听群众诉求,解疑授惑,为群众提供优质办证环境。在日常工作中,王建国坚持“五个一样”,即受理、咨询一样热情;生人、熟人一样和气;干部、群众一样尊重;忙时、闲时一样耐心;来早、来晚一样接待。付出必有收获。2021年,王建国所在的不动产登记中心被县政务中心授予金牌“店小二”示范窗口。他个人被县推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室评为“2022年度政务服务之星”,2023年被崇阳县首席服务官制工作领导小组办公室聘为“首席服务官”。

徐新勇:
让群众办事“只跑一次”



在不动产登记岗位工作7年,负责确权登记32187宗,他把“登记人”爱岗敬业、忠诚担当、心系群众的品格诠释到了极致,他就是通城县不动产登记中心副主任徐新勇。为了让群众办事只“跑一次”,徐新勇创新便民举措,探索设置综合受理窗口、增设互联网业务窗口,减并收费、发证窗口,做到交易和税务业务线上线下一窗受理、并行办理”。不动产登记中心作为为民服务的窗口,徐新勇始终把服务和奉献放在第一位,坚持管理高标准,服务高效率,不断改进服务方式,优化办事流程,提高办事效率,结合通城实际,负责制定了《不动产登记中心服务承诺制度》《不动产登记中心限时办理制度》《不动产登记中心群众评价制度》等。通过印制群众评价登记表,接受群众监督评价。对群众提出的问题做到件件有回音,事事有着落。

潘文娟:
“暖心客栈”提升服务质量



潘文娟,女,1980年10月生,大专学历,2006年毕业于武汉大学法律专业,现任通山县不动产登记中心办公室主任。登记小窗口,服务大舞台。她深知自己肩负责任和使命,自牵头负责优化营商环境财产登记工作以来,她立足群众需求,以“减环节、减材料、减时限、增服务”为目标,开展“上门服务”“延时服务”;推行“绿色服务”,打造“暖心客栈”,用最短的时间、最快的速度、最好的质量提供登记服务。不动产登记窗口工作涉及业务面广,政策法规更新快,为适应新形势,她在工作之余,学习钻研《民法典》《不动产登记暂行条例》《不动产登记暂行条例实施细则》《不动产登记操作规范》等法律法规。通过自学先后取得了房屋登记官、全国注册房地产估价师、全国注册房地产经纪人等多个执业资格,并多次被县自然资源局评为先进工作者。

万迪冲:
尽职尽责服务好群众



同事评价他:“每次加班都会看到他的身影,而且每次都来的最早,走的最晚,他是我们每个人学习的榜样。”而他说:“服务好每一位群众,办理好每一笔业务,保证每一个不动产登记安全,是自己应尽的责任。”他叫万迪冲,2016年11月加入到嘉鱼县不动产登记中心,从事过档案整理、户籍落宗、办公室管理等多个岗位,现任中心办公室主任。为做好优化营商环境测评工作,他与中心领导一起推动不动产登记系统与县13家相关单位进行信息共享,实现了不动产登记业务一窗受理。为提升2023年“财产登记”指标工作,他经常去各地学习经验,为2023年优化营商环境测评工作夯实基础。他身兼多职,加班加点成了家常便饭。因工作成绩突出,2020-2022年,他先后获得了“优秀共产党员”“工作先进个人”“窗口服务标兵”等荣誉称号。

唐响姣:
做有心人解大难题



自咸宁市不动产登记中心成立,唐响姣就一直工作在不动产登记一线,用她扎实的专业知识,用心用情服务每一名办事群众。不动产登记是政策性、专业性很强的一项工作。为了做个“有心人”,她认真钻研业务知识,自学不动产登记相关法律法规,对不动产登记前期的土地审批、规划、验收全过程有完整的理解,提高了服务群众的能力。随着不动产登记改革步伐加快,登记工作有了新要求,她也从一线服务窗口转岗成了审核人员。不动产登记不断压缩登记时限,从三天办结到一天办结再到1小时办结,时间短责任重压力大,只要有业务发到的环节,她都第一时间认真的审核完成。如今,她是一名营商环境专干,不管在哪个岗位,她都能出色高效地完成工作。

陈诚:
“逆向思维”创新工作



“群众来问了第一次,我就绝对不会让他再问第二次。”“不能让最多只跑一次成为口号、挂在墙上,我们要做的就是让这句话真正成为衡量我们工作的标尺。”这是赤壁市不动产登记中心年仅26岁的陈诚挂在嘴边的口头禅。面对办事群众,陈诚常“逆向思维”,她创新发明了具有个人鲜明风格的“三不三要”和“一化身”工作法:群众不懂政策时你要想办法让他懂,群众不能多跑路时你要代他跑,群众不会办理时你要帮他办;工作时将心态化身为群众的家子女,而不是颐指气使的“官老爷”。两年多来,陈诚靠着“三不三要”和“一化身”工作法,办结不动产登记业务6063笔,服务企业115次,做到工作零失误、零纠纷、零投诉,2022年度被评为赤壁市自然资源和规划局系统先进工作者。

胡青:
登记“小窗口”服务“大民生”



“绝不说不行、绝不说这事不归我管、绝不说这也不行,那也不行。”这是咸安区不动产登记中心胡青的“座右铭”。不动产登记窗口是保护权利人合法权益的民生平台,也是解决群众问题的“窗口”。在“三个绝不说”基层上,胡青根据多年工作经验总结不动产登记工作要有“四心”:怀有责任心,对工作积极主动开拓创新;怀有诚心,接待群众以诚相待,用真诚和实心为群众办事;怀有耐心,对群众咨询、办证不厌其烦;怀有细心,受理材料仔细核对,认真登记,不留差错。近年来,胡青累计接待办事群众2万余人次,提供上门、延时、进社区等特色服务300余次,办理各类不动产登记业务近1.5万件,收到群众表扬信函150余封、表扬锦旗15余面,所在窗口考核连续多年稳居全市第一。