

# 把服务做到百姓心坎上

——市不动产登记中心改革发展掠影

先看一组数据对比:

商品房买卖、二手房买卖、抵押、析产、赠与、继承、互换等不等产转移登记,规定办结时限:20个工作日。

市不动产登记中心的承诺是:5个工作日内办结,其中抵押2个工作日。

坐落、证件种类或号码变更、夫妻加减名等不动产变更登记,规定办结时限:20个工作日。

市不动产登记中心的承诺是:60分钟内办结。

不动产抵押注销登记、不动产登记信息查询、不动产异议登记,规定办结时限:20个工作日。

市不动产登记中心的承诺是:即时办结!

再来回答两个问题:

为什么可以这么快?

——市不动产登记中心深化“放管服改革”,推进“互联网+不动产登记”,让数据多跑腿,群众少跑路,不动产登记效率得到质的跃升。

为什么要这么快?

——市不动产登记中心坚持将人民为中心的发展思想落到实处,全面实行“一窗受理、集成服务”,全力满足人民群众对不动产登记提出的新要求、新期待,向全市人民交出了一份不动产登记提速增效的优异答卷。

## 1 “数据多跑腿,群众少跑路” 推动全市不动产登记进入3.0时代



“如今办理不动产登记这么方便,真是没想到!”11月初,再次购房办证的市民王先生,被彻底“惊”到了。

“前几年第一次买房办证时,要在缴税、测绘、办证等好几个窗口来来回回跑好几次,每次光排队就耽误了不少时间。身份证、户口簿也是反反复复印了很多张,很多窗口都要。”王先生说,以前办理房产证,如果不熟悉流程,没有个把月根本办不下来。现在,只用到不动产登记中心一个窗口递交一次材料,“一个小时就可以办好。”

前后变化为何这么大?

“我们依托政务服务大厅大数据平台,让不动产登记提速,提速,再提速。”7月30日,我市本级不动产登记办结时限再次提速,进入3.0时代。不动产首次登记、转移登记等一般登记类型5个工作日,抵押登记2个工作日即可全部办结,比法定时限30个工作日分别压缩了25天、28天。

以办理不动产转移登记为例,2016年6月不动产登记启动之初,市民申请办理不动产转移登记时,需要到房产、税务、不动产三个部门面签、提交申请材料。总计需向三部门共提供复印好的资料40多份,办理时限为25个工作日。

2017年7月,借助政务服务大厅大数据平台,我市实现不动产登记中心、税务、房地产管理局三部门联动,通过信息共享,不动产登记进入2.0时代。转移登记申请人需要到房产、不动产两个部门面签,提交申请材料,并向两部门共提供复印好的资料30余份,办理时限仍需13个工作日。

“按照国务院推行一网通办和企业群众办事‘只进一扇门’、‘最多跑一次’放管服改革的总要求,依托政务服务大厅大数据建设,不动产登记再次提速增效。”市政务服务服务中心副主任谢晓斌介绍,市不动产登记中心积极推进“互联网+政务服务”,通过取消房产交易审核等前置环节,进一步优化不动产登记流程。

不动产登记再次提速后,市民办理不动产转移登记,仅需到不动产登记中心一个部门申请。不动产登记中心专设导询台,提供表格填写指导、登记信息查询、免费复印、免费寄证等一站式服务,真正实现“一次申请、一套资料、一窗办结,EMS快递到家”,办理时限仅需5个工作日。

据了解,不动产登记进入3.0时代后,个人新建商品房转移登记、抵押登记2个工作日即可办结。夫妻间未发生其他情形的不动产转移或变更登记,仅权利人(限自然人)的坐落、身份证件类型或者身份证件号码发生变更的不动产变更登记,不动产权证书遗失补办(不含公告期)的补证登记,实行即时办理,当场发证。

从11月起,不动产登记又推出“抵押登记不见面”审批和网上预审,进一步推进互联网+政务服务,让数据多跑路,群众少跑腿,打通便民服务“最后一公里”,把便民、利民、惠民的要求落地、落实。



## 2 窗口下沉 服务上门 推动“老大难”问题在一线解决

“几十年都没办法的房产证,不动产登记中心的工作人员利用周末休息时间上门服务,现场收集资料,硬是帮我们把这个老大难问题给解决了。”初冬时节,温泉路原咸宁地区装饰公司住宅区的居民们,回忆起今年夏天不动产登记中心上门服务的一幕,心里仍然觉得暖融融的。

小区居民们说,不动产登记中心的工作作风,大家打心眼里佩服、感激!

温泉路原咸宁地区装饰公司住宅区共有居民86户,房屋登记信息均为原咸宁地区装饰公司房改房。因1992年单位改制后,住户手上拿的都是房改办出具的房产证,在国土、房产部门均没有登记,没有基本信息,房屋无法办理不动产登记,不能过户、交易,大家一直为此揪心。

“这样的历史遗留问题,单凭老百姓自己跑腿,根本解决不了。我们从办证窗口得知这一情况后,立即联系居民代表、房管部门和社区负责人,并找到原轻工业局及现在的行业协会负责人,一起商量解决办法。”市不动产登记中心主任说,尽管都知道这件事很棘手,但大家的意见非常统一:问题大家来协调,困难大家来解决,决不能让老百姓一趟一趟地跑来跑去。

经过充分准备对接,6月10日一大早,不动产登记中心的工作人员带上复印机、照相机等设备,来到了装饰公司住宅区。他们决定利用周末时间将办证窗口“下沉”到装饰公司住宅区,现场采集信息、收集资料,推动该小区不动产登记这一难题的解决。



当得知不动产登记中心工作效能提升,这次信息采集完成后,5个工作日内就可以办结相关业务时,人群中爆发出阵阵掌声。

“真没想到家乡的服务这么好!”小区住户张京想今年58岁,装饰公司改制后自谋职业,目前在天津一家公司上班。接到通知后,特意请假赶回来,当天不到半小时,就办好了相关手续。

和张京想一样,搬走多年的老住户回来了,在外打拼的住户也回来了。整个小区像过节一样热闹喜庆。

看着不动产登记中心的工作人员牺牲周末休息时间,上门为大家办理登记,大家既激动又感动。

老住户余春森夫妇买来西瓜,非要请工作人员吃两块解渴。登记手续办完了,心里的石头落地了,老街坊们一致邀请工作人员一起合个影,留住装饰小区的“全家福”……

像这样温暖、感人的画面,在不动产登记中心,总会不时出现。

“非常感谢小李到病房为我办理不动产抵押登记手续,并且当天就发了抵押登记证明,为我爱人治病筹款打通了绿道……”去年6月,市民张先生特意前往市不动产登记中心,向中心员工道谢。

9月7日下午,咸宁鑫洲置业有限公司前往市不动产登记中心申请办理5宗不动产预告登记手续,但是已到下班时间。在了解了企业亟需解决的实际困难后,中心工作人员主动加班,受理当晚就为之办理了预告登记,为企业提供了便利。第二天,咸宁鑫洲置业有限公司的工作人员来到市政务服务大厅,将一面印着“优质服务、热情高效”的锦旗送到了市不动产登记中心窗口……

## 3 问计于民 专项整治 推动窗口服务作风大提升

办证难,难办证。提到不动产登记办理,很多业主“潜意识”里总少不了一个字——难。

难在哪儿,卡在哪儿,堵点在哪儿?疏解之道,又在哪里?

今年7月份开始,市不动产登记中心全面启动窗口作风问题专项整治行动。

坚持问题导向。专项整治行动,剑指不动产登记在作风、业务和廉政建设3个方面,可能出现的11个具体问题,开展整治整改。

坚持目标导向。专项整治行动为期三个月,要实现窗口作风得到根本性转变,为民服务意识显著增强、业务基础不断夯实、服务水平明显提升,不达目的不罢休。

坚持问计于民。整治行动期间,除了对标自查自纠,不动产登记中心通过报纸、微信公众号、前台调查问卷等形式和途径,广泛征求办事群众的意见、建议。坚持群众路线,倾听群众心声,解决群众诉求。

“专项整治行动就是要践行为人民中心的发展思想,切实解决人民群众最关心最直接最现实的利益问题。”市国土资源局局长皮凌说,要以专项整治行动为契机,广泛征求群众的意见、建议,切实解决老百姓的难点、痛点、痒点,把工作做到老百姓的心窝子里面去。

专项整治行动,成效如何?

“我们实现了六个到位。”市不动产登记中心主任的回答,语气坚定,底气十足:

——人员划转整合到位。中心有42人从事不动产登记的业务工作,能完全满足群众办理业务的正常需求。

——窗口布局安排到位。中心在市政务服务大厅安排了23个窗口,开辟企业办理登记绿色通道,并将窗口服务延伸到乡镇、社区。目前,中心日均受理业务210件,当日申请当日受理完毕,申请积压、黄牛倒号、凌晨排队、限号等现象被彻底杜绝。

——“一窗受理、集成服务”整合到位。在2017年与税务联办的基础上,今年7月底,市政务服务大厅、市国土资源局、市房管局三家联合出台《咸宁市不动产登记交易联办方案》,群众办事只进一扇门、只需跑一趟、只提供一套资料,真正实现了“让群众少跑腿”,“让数据多跑路”。

——深入发动广泛宣传到位。专项整治工作开展以来,中心利用广播、电视、报刊、网站等媒体,大力宣传专项整治工作的原则、目标、任务。涉及房屋交易登记收费的依据、名目和标准,在门户网站、办公场所公开,群众“一目了然”。

——历史遗留问题处理到位。截至目前,中心共发现、处理历史遗留问题2110件,历史遗留问题处理率达100%。

——建章立制规范到位。中心建立了一次性告知制度、工作人员服务行为准则、日常考核管理制度、登记日志和痕迹管理制度等10余项工作制度。

“把权力关进制度的笼子,坚持用制度管人、管权、管事。”专项整治行动最大的收获就是,不动产登记在作风、业务和廉政建设等“高风险”环节建立起了“制度的笼子”,中心服务效能得到了质的提升。

急群众之所急,想群众之所想。

市不动产登记中心成立以来,以打造“雷锋精神示范点”为目标,以创建“全国百佳不动产登记便民利民示范窗口”为载体,践行雷锋精神,推行分层分区模式,推进部门业务联办,推出购买公证法律服务,推进“互联网+不动产登记”服务,协调解决历史遗留问题,持续优化服务流程,开通办证快速通道,设立金融机构服务点,开展上门服务、延时服务、预约服务、自助查询、自助打证等特色服务,彻底解决群众办证“中梗阻”和“推诿拖”等问题,切实让群众少跑腿、少排队、少负担,最大程度实现便民、利民、惠民。

成立短短两年时间,市不动产登记中心先后开展上门服务11次,提供延时服务331次,收到群众表扬信、锦旗103份(面),荣获市政务服务大厅年度“红旗窗口”。去年,市不动产登记中心被省委宣传部命名为第四批“湖北省学雷锋活动示范点”。

群众利益无小事。市不动产登记中心将始终坚持以人民为中心的发展思想,弘扬马真精神和一线工作法,通过窗口下移、窗口前移,推动责任在一线落实,问题在一线解决,为群众提供更加方便快捷的服务,提升办事群众获得感、幸福感,打造不动产登记服务品牌,为助推咸宁高质量发展贡献力量。