

不动产统一登记、地质灾害防治、耕地保护、征地拆迁、矿产管理、基础测绘、土地整治开发……从广大人民群众最基本的生活保障,到国计民生发展大计,国土资源工作,关系千家万户。株洲市国土资源局历来高度重视与百姓生产、生活密切相关的方方面面,从长远着眼维护百姓合法权益,从细微处入手提高服务水平,获得了市民的高度评价。

改善民生,是执政者永恒不变的价值追求,党的十九大报告指出:“要抓住人民最关心最直接最现实的利益问题,既尽力而为,又量力而行,一件事情接着一件事情办,一年接着一年干。坚持人人尽责、人人享有,坚守底线、突出重点、完善制度、引导预期,完善公共服务体系,保障群众基本生活,不断满足人民日益增长的美好生活需要,不断促进社会公平正义,形成有效的社会治理、良好的社会秩序,使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。”

不忘初心,大步前进。未来,市国土资源局将一如既往,着眼于全市经济社会发展大局,围绕保障和改善民生这一重点,充分发挥职能作用,千方百计维民利、解民难、惠民生,着力打造群众满意的“民本国土”,不断提升群众幸福指数。

不忘初心勇担当 真抓实干惠民生 株洲市国土资源篇(四)

发好“一本证”:确保便民利民,高效优质服务百姓

记者 周蒿 通讯员 陈岱

1

坚持多种服务举措便民利民 不动产登记办结时限大大缩短

民生无小事。不动产登记工作,是市民关注的热点和焦点,也是国土部门服务百姓最直接的业务。

从去年6月27号不动产登记中心成立以来,全市累计发放不动产权证书73498本(市本级60233本、五县市13265本),全市发放不动产登记证明120476份(市本级83302份、五县市37174份)。面对如此巨大的工作量,株洲国土部门始终坚持将便民利民作为做好不动产登记工作的根本出发点和落脚点,探索推行“互联网+不动产登记”的工作模式,逐步推出了一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理等多种服务举措,优化流程、创新服务。

为缩短办证时间,尽量让群众少跑腿,市国土资源局全面排查不动产登记“中梗阻”问题,抓好落实整改,切实发挥不动产登记“保护权益、保障交易、便民利民”的作用。目前,市本级在信息齐全、资料无误的前提下实现查封登记当场办结、抵押权注销登记2个工作日内办结、其他抵押权登记5-7个工作日内办结、更正登记4个工作日内办结、其他登记业务由30个工作日的法定时限缩短到15个工作日内办结。五县(市)也不同程度的提升了工作效率。

办事效率不断提升,服务环境也在不断优化。现在,走进市国土资源局办证大厅,里面配备咨询服务台、电子显示屏等服务设施,设置了等候休息区,逐步建立宣传网页、开通微信平台 and 短信平台,及时发布办理状态信息、领证通知和不动产登记政策法规。

针对群众反映强烈、社会关注度高的历史遗留问题,市国土资源局多次召开业务会商制度,解决历史遗留问题20余个。目前,不动产登记窗口延伸到乡镇工作正在有序推进。

2

建立三级沟通协调体系 行政管理效能不断提升

窗口是市国土资源局联系服务群众最直接的环节,以此为重点,该局坚持实行“笑脸服务”、“一站式”服务,落实“一次性告知”、“首问责任制”等制度,连续三年实现90%的业务提前办结,并短信通知用户,服务效率大大提升,该局政务分中心已列入2015-2016年度“全国青年文明号”全国公示名单。

注重前台后台的协调,建立“窗口单位——后台业务部门——局领导”的三级沟通协调体系,通过倒逼机制提升后台业务部门办事效率;实行领导值班和科长坐班制度,及时协调处理窗口服务中的重大项目、疑难问题、特殊情况等事宜,服务能力大大提升。走入乡镇社区开展“服务进社区”、“审批进乡镇”等便民服务项目;开展“6+2”联系点制度,分类对用户进行上门服务和用户回访,查找不足,改进措施,服务实绩大大提升。

今年6月份,一场轰轰烈烈的“真心请你评 马上我就改”的活动在市国土资源局展开,广泛征求社会各界对该局工作的意见和建议,同时展开自查自纠,共收集整理到意见建议40条,并对发现的问题一一整改。8月,“强化马上就办意识,打造高效国土”活动隆重登场。随着活动的深入开展,各项便民利民制度常态化,从不动产登记中心开始向国土部门其他审批程序相关部门延伸,各部门强化服务意识,缩短办理时间,为企业和百姓排忧解难。

“实现工作作风明显转变,办事效率明显提高,政务服务明显改善,履职能力明显提升。”市国土资源局相关负责人表示。

3

全力推进“马上就办” 高效服务经济社会发展

国土资源管理乃国计所系,民生所依,相关领域的改革创新要在更高层次上维护民生权益。按照市委市政府部署,近年来,市国土资源局深入推进“项目攻坚年”、“企业帮扶年”活动,全力助推“一谷三区”建设,为全市脱贫攻坚、全面建成小康社会和经济社会发展提供高效的资源保障与服务。

今年以来,市国土资源局积极协调解决项目推进过程中存在的困难和问题,截至6月底,办理“攻坚办”交办事项24个,在规定期限内销号16个。继续开展“企业帮扶年”活动。承办市“企业帮扶年”活动帮扶项目41项,已办结33项,24小时见面率为100%,问题办结率为80.49%。

深入推进“马上就办、真抓实干”活动。仅今年上半年,市国土资源局在网络问政平台共接到108个问题,已办结102件,办结率94.4%。各个环节均落实“马上就办、真抓实干”的要求,工作作风好转,服务意识加强。1-6月,受理业务1255件,办结业务949件,提前办结701件,提前办结率74%。牵头组织相关业务科室联合踏勘18次,涉及46个项目用地。

强化“为人民服务”意识 打造“民本国土”

民本,就是为人民服务,对于市国土资源局广大干部职工来说,这既是干事业的初心,也是终极追求。建设人民满意的国土资源部门,要求国土人转变观念,开门纳谏;转变角色,想人所想;转变作风,真抓实干。

真诚谦虚引民智。市国土资源局各业务窗口、服务单位将以“便民”为宗旨,畅通民意表达渠道,广泛征询意见、建议,让群众畅快表达办事感受,没有顾虑地提意见,重视服务对象评价。同时,市国土资源局也会尽力做好政策服务、宣传指导、应知告知服务,创新国土政策、法规、流程等业务的宣传方式,主动思考建立健全方便群众知晓和交流的平台渠道。提高互动性,既是更好地服务群众,更是充分吸取群众智慧,站在群众的角度,对制度措施及时完善。

真心实意解民忧。市国土资源局想群众所想,急群众所急,把群众的事情当成自己家的事情来办。致力于解决群众关注度最高、要求最迫切、矛盾最突出的问题,比如涉及百姓生命安全的地质灾害防治问题,涉及百姓长远生活保障的征拆补偿问题,涉及百姓住房财产的登记发证问题,通过增强责任意识和担当意识,创新方式方法,采取切实有效的措施,破除群众办事难。

真抓实干惠民生。“引民智”是完善自我,“解民忧”是履职所需,“惠民生”需要用改革的思维实现自我突破。市国土资源局一方面尽可能减少百姓的付出成本,比如通过简政放权,整合职能,让百姓“少跑路”,通过优化流程,缩短时限,让百姓“少等待”,通过减少或取消收费项目,让百姓“少花钱”;另一方面也想方设法增加百姓的收入来源,比如在扶贫帮困上,用好国土政策,带动一方产业发展,让老百姓有看得见的获得感。

