

更权威、更原创、更深度
2018年大征订火热进行中.....

《株洲日报》年订价268元
《株洲晚报》年订价162元

城区私费订户 畅享三大礼包



礼包1

魅力桂林阳朔单高铁4日游 (名额1个)

只收99元导游服务和意外保险费

同行亲友只需缴纳199元/人,含99元杂费



礼包2

200元电信体验卡

1)凭券可免费领取中国电信价值200元的不限流量卡一张

2)凭此券购2000元以上手机抵现200元;1000元以上手机抵现100元



礼包3

恺德心血管病医院体检卡1张

做心电图免费,心脏彩超检查或心脏双源CT检查抵扣200元,

其他项目7折优惠



订报热线: 0731-28823900



关注株洲发行
可在线订报

城区发行站订报/咨询热线

- 天元一站: 28835320 13077029829 邓站长
地址: 天元区新闻路18号(株洲日报社院内)
- 天元二站: 22162162 13975338781 黄站长
地址: 天元区熏悦花都槐薇园643号
- 中心站: 28228815 13017338108 郭站长
地址: 芦淞区体育路5号(原电影公司院内)
- 芦淞站: 22285495 13787807109 向站长
地址: 芦淞区庆云山原拖配厂6-10号
- 荷塘站: 28422003 13017330508 易站长
地址: 荷塘区氧气路601氧气站旁
- 石峰站: 28344160 18073329686 谭站长
地址: 石峰区响田东路317号(响石广场千姿大酒店旁)

窗口“微服务”,搭建“连心桥”

市国土资源局不动产登记中心便民服务不断提升

政府窗口服务是政府职能的重要体现,作为负责不动产抵押登记办证等综合业务的窗口服务部门,株洲市不动产登记中心直接关系到千家万户,怎样为市民和企业提供更优质高效的服务?

自株洲去年6月实施不动产登记制度改革以来,市国土资源局不动产登记中心立足便民服务,践行岗位承诺,借力改革大胆探索创新服务方式,不断完善服务质量,简化办证流程,得到了市民的高度认可。

11月27日,不动产登记中心河东分中心整体搬迁至株洲市国土资源局办公大楼(天元区长江北路369号)并对外服务。搬迁后,该中心在服务上有哪些提升,给办事群众提供了哪些便利?近日,记者赴该中心进行了探访了解。



▲市不动产登记中心办事大厅里的工作人员忙着为群众办理业务

1 避免群众“多跑路” 打造一站式服务平台

12月1日,走进市国土资源局不动产登记中心,融融暖意扑面而来:宽敞明亮的办事大厅、柔声细语的引导人员、清楚明晰的政策宣传栏……让前来办事的市民享受到了“零距离”“无障碍”的窗口服务。

“以前,不动产登记分为河东与河西两个分中心,办业务经常要两头跑,非常不方便,往往要一两天才能办好。”市民覃先生告诉记者,不动产登记河东分中心位于中心广场,停车难、拥堵等问题给市民带来诸多麻烦。

“与以前相比,现在所有与不动产登记相关的业务,都可以在市国土资源局完成。”市不动产登记中心相关负责人介绍,为了方便群众,该局经过研究决定,压缩自己的办公场所,还将原来的会议室改造成办事大厅,并把涉及房产、税务、国土等多个部门的税务、公证、查询、备案、登记受理、权籍调查等众多业务进行梳理,共设置成三个办事大厅,打造成了一站式服务平台。“让市民少跑路,在一个地方,就可以把所有业务办完,以前要一两天,现在可能只要半天。”

记者了解到,实行集中办公后,所有业务都集中在一个地方,不动产登记中心也出现了人员过度集中的现象,对此,该中心及时采取措施,调整窗口设置,增加发证人员,目前排队等候时间的现象已有效缓解。

从河东搬到河西,看似简单,这背后,离不开工作人员默默付出。记者了解到,为了不影响市民正常办理业务,该中心搬迁的所有工作都选在晚上和周末完成。“白天正常办理业务,数据整理、资料搬迁、设备调试等,所有的工作都是加班完成。”一位工作人员介绍,搬迁前,该中心好几位员工连续近一个月加班加点,无论多么辛苦,始终没有一句怨言。

“想方设法,提质提速提效,竭尽全力满足社会各界和市民们登记服务需求,是我们所有工作人员不懈努力的追求。”对此,该中心负责人表示。

2 便民微服务 为窗口擦亮名片

“您好,请问您想要办理什么业务?”看见有市民走近,不动产登记中心的工作人员面带微笑,主动询问。

这是该中心便民服务的一个缩影。“办事有引导、咨询有回应、接待有微笑、等候有地方休息、口渴了有水喝、身体不适有药品、能办的事情有时限、不能办的事有解释”,今年以来,中心围绕市国土资源局党组书记、局长蒋开建提出的窗口服务“八个有”要求,不断提升服务质量,优化窗口形象。

在车位有限的情况下,还划定专供办事人员停车的车位;安排保洁、保卫人员专门负责大厅区域卫生及安全;采购全新空调、饮水机,在进门处加装防风门帘,并将一二楼大厅内可利用的空间全部改造成办事人员休息区,设置了座椅100多张;办事大厅门口,笑容洋溢的引导人员耐心细致地解答群众疑惑;大厅内配备电子显示屏、自助查询机、业务流程图清楚详实地阐述了业务办理流程;大厅醒目位置还配置了座机电话、写字台、纸笔等办证用具,以备群众不时之需。同时,该中心还自筹经费,为市民提供免费复印服务。

为避免群众多次往返,中心更是坚持“当日事当日毕”,开展延时服务,安排专人处理办事群众的投诉问题。对于登记资料错误或不齐全的群众,中心一次性告知其所需补齐的登记资料,对于无法受理的,当场出具书面不予受理告知书。针对老、弱、病、残等行动不便的群众,中心开辟绿色通道,采取上门服务、预约登记的方式,履行登记程序,完善登记手续。

“打铁尚需自身硬”,立足于服务者角色的不动产登记中心,通过苦练“内功”,正在持续推动我市不动产登记发展水平不断增创新优势、迈上新台阶。

3 提高行政效率 推进高效服务

“让数据多跑路,让百姓少跑腿。”帮助群众方便快捷地拿到不动产权证书,是不动产登记中心始终奉行的准则,也是他们对群众衷心的承诺。作为一项全新的业务,该中心摸着石头过河、一步一个脚印,结合本地实际情况,走出了一条不动产权登记的新路子。

为了提高发证效率,解决登记难题,中心结合工作实际,形成业务会商制度,对业务登记各环节存在的问题加以深层面探讨,原本模棱两可的登记理论,在一次实践中更具科学性、可操作性。同时,中心不断加强人员业务培训,定期组织内部经验交流、模拟操作培训,并采取“请进来、走出去”的模式,向外地先进“取经”。

同时,中心还编制了相关工作手册和办事手册等资料,按照法定要求制定12大类180多个业务子流程,明确每项业务流程所需收集审核的资料、审核原则、意见模块、办结时限。在确保登记质量的前提下,再次简化部分业务的审批流程,按照“不重、不漏、简化、优化”的原则,逐项梳理收件清单,全面精简去重,提高工作效率。

如今,各项登记业务和落宗用时大幅压缩,平均提速70%以上。相较于法定的30个工作日,转移登记、注销登记等业务时限缩减至15个工作日;抵押权登记(除抵押权注销登记外)缩减5-7个工作日;更正登记缩减为4个工作日;抵押权注销登记缩减为1-3个工作日;落宗、补录缩减至1-3个工作日,特殊情况5个工作日。

“行百里者半九十”,我们有理由相信,随着不动产登记制度改革进一步深化,给群众带来更多的“获得感”。

(本版文/图 记者 周嵩)