



第4场
聚焦不动产“登记难”

部门数据未共享 服务质量待提升



市行政服务大厅不动产登记窗口前有不少办证群众。

□文/图 本报记者 王 辉 李林润

热播电视剧《人民的名义》里，有一场“窗口办事”戏：信访窗口矮，群众半蹲着汇报，办事员爱答不理，被“达康书记”痛批。政府服务窗口能窥见政府是否有躬身服务的意识，近期，市行政服务大厅不动产登记窗口，被不少市民投诉。4月14日，“清风问廉 行风问责”现场邀请市不动产登记局、市房屋产权交易管理处、市行政服务中心有关负责人就有关问题进行回应。

群众反映问题集中在四个方面

据统计，从2016年10月，我市启动不动产登记工作以来，截至2017年2月，市长热线以及市行政服务中心受理群众投诉量出现大幅攀升，群众反映问题主要集中在不动产统一登记发证时间长、办件慢、流程不清、工作衔接不到位四个方面。为何会出现这些问题？

市不动产登记局有关负责人说，一是实行不动产登记先要进行数据整合，将房屋、林木、土地三者信息进行叠加入库，但我市未进行数据整合，在办理中需要对数据进行逐个补录；二是人员较少，有的工作人员无房屋和林木登记工作经验；三是窗口设置少，每天受理业务有限，不能满足群众办证需求。

市行政服务中心有关负责人表态，将增加不动产登记中心办事窗口，设立不动产登记中心咨询台，配备导办员，加强对办事群众的引导咨询服务。

数据未共享制约办证速度

不动产登记需要房管和国土部门协力配合，互换信息，更好地服务群众。可是据群众反映，在行政服务大厅办不动产证时，却是三楼跑跑，二楼跑跑，办个证下来得跑一二十趟。两部门如何做好沟通和衔接，让群众少跑路呢？

市房屋产权交易管理处有关负责人说，房管部门将努力与国土部门建立业务沟通机制。比如，对期房抵押转现房抵押业务，房屋继承业务，他们近期将会与不动产登记机构加强会商，拿出具体措施。另外，将开展共享信息平台建设，对系统升级改造，完善交易流程。

市不动产登记局有关负责人说，数据未共享始终是困扰工作的主要原因之一。他们将加快房地一体信息化网络平台建设，市房管部门尽快把市区楼盘表及相关登记数据，完整的提供给市国土

部门，由国土部门按上级要求建立起全市统一的不动产登记信息系统，实现信息互联、互通和共享。

前五个月积压件处理完毕

记者了解到，在我市不动产办证出现“井喷”时积压不少业务。

对此，市不动产登记局有关负责人说，经过加班加点的努力，已将前五个月的积压件处理完毕。为提高办证速度，他们优化办事流程，审核前置，一次性告知群众登记程序及所需要的所有材料，减少群众往来次数。目前，他们正准备开展网上预约申请服务，群众足不出户就可在网上预约。

争取两天完成办证

市不动产登记局有关负责人说，国家对不动产登记办理时限的规定是不得超过30个工作日，我市一般在15个工作日完成，后来通过不断优化流程、压缩环节、加班突击审件等措施压缩至7个工作日，目前3个工作日即可完成，如果办件人手续完备，争取两天完成。

窗口服务细节待完善

一位经历过办证的市民投诉说，个别窗口工作人员没有做到向办事群众一次性告知，问一句答一句，只管自己窗口解答，下个窗口该咋办或业务不熟，或不主动解答，让群众跑来跑去。个别工作人员工作态度不好，状态不佳，冷面冷语，群众多问几句就不耐烦。

对此，市不动产登记局有关负责人说，由于人员数量少，登记数量大，工作人员压力大，没有使服务群众完全满意，在此表示歉意。下一步将实行首问负责制度，群众一旦问及到某一个人，此人必须引导服务到底。

政务服务不能“开倒车”

在现场，市纪委有关负责人也表示，前段时间群众关于不动产办证慢的反映较多，他们组织三个部门就有关问题把脉问诊，从群众不满意的地方改起，以群众满意为标准，履职尽责，接受督查。新一届中央政府下决心推行“放管服”，即简政放权、放管结合、优化服务，因此，我市行政审批只能更顺，政务服务只能更优，绝不能出现“开倒车”的现象。

2017年市定10件民生实事及责任分工

1.深入推进精准扶贫、精准脱贫。市级财政扶贫投入达到中央和省级扶贫投入的40%以上，对有劳动能力的贫困人口实现就业培训全覆盖，将符合条件的对象全部纳入社会保障和补助范围，全年实现1.52万人稳定脱贫，舞阳县脱贫“摘帽”。新建农村道路300公里，实现贫困村道路畅通。

牵头责任单位：市委农办、市交通运输局

配合实施单位：市财政局、市城乡建设委员会、市农业局、市林业和园林局、市民政局、市卫生和计划生育委员会、市人力资源和社会保障局、市商务局、市教育局、市水利局、市畜牧局、市旅游局、市供电公司，各县区人民政府，市城乡一体化示范区管委会、西城区管委会

2.市区和两县城市公交票价统一调整为1元。重污染天气红色预警期间，群众免费乘坐城市公交；市区新投放环保公交车辆200台，新建公交场站3座，优化公交线路3条，新开区市绕城环线2条，方便群众出行。

牵头责任单位：市交通运输局
配合责任单位：市发展改革委员会、市环保局、市城建投资公司、临颍县人民政府、舞阳县人民政府

3.改造提升市区和县城建成区背街小巷；启动人民公园整体改造，建成开放临颍县黄龙湿地公园，扎实推进双汇广场精品园林工程，加快中原乡土植物文化博览园、经济技术开发区中心公园建设；新建改建公厕25座、垃圾中转站16座，有效改善群众生活环境。

牵头责任单位：市城乡建设委员会、市林业和园林局、市住房保障和房屋管理局

配合责任单位：市文明办，各县区人民政府，市城乡一体化示范区管委会、经济技术开发区管委会、西城区管委会

4.加强学校信息化建设，基本实现中小学校互联网全覆盖、网络教学环境全覆盖；新建改扩建中小学25所，全市新增中小学学位7000个，缓解中小学大班额问题。

牵头责任单位：市教育局

配合实施单位：各县区人民政府，市城乡一体化示范区管委会、经济技术开发区管委会、西城区管委会

5.对市区29个老旧街区的供水管网进行改造，新铺设管网75公里，解决城市居民安全饮水问题。

牵头责任单位：市城建投资公司
配合责任单位：市城乡建设委员会、郾城区人民政府、源汇区人民政府、召陵区人民政府

6.对市区主要路段交通标示牌进行更新，新增交通护栏35公里，施划交通标线15万平方米，升级改造

老旧信号灯20处，在市区主要路口设置交通拥堵提示牌，治理市区易堵点10个，有效缓解市区交通拥堵问题。

牵头责任单位：市公安局、市城乡建设委员会

配合责任单位：郾城区人民政府、源汇区人民政府、召陵区人民政府，市城乡一体化示范区管委会、经济技术开发区管委会、西城区管委会

7.关爱特殊群体。开展环卫工“爱心早餐”活动，为市区和县城2982名早班环卫工人免费提供早餐，对市县4820名环卫工人进行一次免费体检；对110名残疾儿童进行抢救性康复，对600名残疾人进行就业创业培训；培育100个“巧媳妇工程”示范点，解决留守贫困妇女就业创业问题。

牵头责任单位：市总工会、市残联、市妇联

配合责任单位：各县区人民政府，市城乡一体化示范区管委会、经济技术开发区管委会、西城区管委会

8.有序推进全民健康工程。建成全市急性心肌梗死救治网络；开展65岁以上老人和6岁以下儿童免费注射流感疫苗、肺炎疫苗试点工作；建设完善村（社区）居民健身广场100个。

牵头责任单位：市卫生和计划生育委员会、市体育局

配合责任单位：各县区人民政府，市城乡一体化示范区管委会、经济技术开发区管委会、西城区管委会

9.实施棚户区改造项目16个，筹集安置房8335套；改造农村危房1850户；对市区老旧小区实行简易物业服务；启动居民小区充电桩和快递服务平台建设，提升居民小区公共服务水平。

牵头责任单位：市住房保障和房屋管理局、市城乡建设委员会

配合责任单位：市公安局，各县区人民政府，市城乡一体化示范区管委会、经济技术开发区管委会、西城区管委会

10.推进市区集中供暖行动计划，沙北恒瑞热电厂6月底前建成，10月底前完成解放路、龙江路12公里管网铺设和供热调试。先易后难，分步实施，率先为学校、医院、宾馆、机关等公共单位和具备条件的居民小区提供集中供暖，不断改善居民生活质量。

牵头责任单位：市城乡建设委员会

配合责任单位：市发展改革委员会、市教育局、市卫生和计划生育委员会、市旅游局、市机关事务管理局，郾城区人民政府、源汇区人民政府、召陵区人民政府，市城乡一体化示范区管委会、经济技术开发区管委会、西城区管委会