

# 政务服务实打实 为民服务心连心

## 池州市不动产登记中心便民惠企纪实

“快速、热情、耐心引导！不用1个小时就办好不动产权证书，如今办事越来越方便了！”9月18日，市民王雅芹在池州市不动产登记中心办事时表扬道。

王雅芹脸上流露的喜悦只是一个小小的缩影，这样的点赞在池州市不动产登记中心时常上演着。

从多部门、多窗口到“一窗办理”，从大厅排队等待到“指尖”轻松办事，近年来，池州市不动产登记中心进一步深化“放管服”改革，推动“一网通办、跨省通办”“一件事一次办”，推广“交地即交证”“验收即拿证”“交房即交证”等创新举措，用实际行动优化营商环境，助推不动产登记更利企便民化。截至目前，安徽政务服务网、皖事通App实现八大类不动产登记业务全程网办、跨省通办，自实行以来，网上办件达19428件，其中在线查询房屋套数、抵押物状态查询证明共17236次。

### 减环节优流程 提供高效便捷政务服务

“按以往，业主在开发商交房之后，由于各种原因，需要经历半年，甚至更长时间才能领到不动产权证，而现在交房即交证，小孩上学、户口迁移、抵押贷款都水到渠成。”主城区碧桂园小区居民童诚激动地说。

“推广‘交房即交证’服务模式，是我市深化制度创新、加快流程再造和优化营商环境的重大决策部署。产权人可以选择本人在交房现场办证，实时可获取电子证照，纸质证书可现场即刻打印和皖事通APP线上申请免费邮寄两种方式，整个办理流程十分简便。”据市不动产登记中心工作人员介绍，“交房即交证”服务改革由市不动产登记中心牵头，市税务局配合共同推动，充分运用不动产登记“一网通办”平台，实行一次扫码、税费一卡缴纳，实现了住权与产权的同步，交房与发证“双同步、零时差”，提升了群众的获得感、获得感，也有效节省了企业的时间成本和财务成本，必将促进我市房地产市场的健康有序发展。

群众期盼什么，登记中心就会重视什么。今年以来，市不动产登记中心聚焦群众关切热点，直击痛点和难点，通过技术升级、流程简化、服务创新，推出了证明免交、证照免带、办事免跑、办事免等、委托免公正、买卖免过桥、费用免交、周六免休、疑难免折返等“九免”新举措，助力池州“五免”之城创建，让老百姓到中心办事只跑一次成为常态。

——通过在线获取、承诺替代等方式免收证明136份；在线获取电子证照，免收纸质证照21种1474次；全程网办、跨省通办累计19428件；“四电工程”应用，线上签署电子合同（表单）4384份；特殊情况“上门办”，累计上门186次，服务207人次；登记缴税深度融合，通过不动产登记系统查询获取电子税票“一键”完成，无需再前往税务部门获取。

——所有业务2个工作日内办结，涉企业务即时办；“交地即发证”“交房即交证”零时差；为军人、老弱病残孕、企业开通绿色通道“优先办”；为出门不便的申请人提供非处置类业务“委托办”“非公证继承”等服务，免去“公证”环节，节约资金、节省时间；稳步推进存量房交易“带押过户”，探索企业工业厂房“带押过户”，“组合贷带押过户”模式成功落地，打破了企业和群众先筹借资金还贷解押，再重新贷款还借款的常规程序，免去企业过桥资金利息支付环节，大大降低了交易成本。

——今年以来共免收98家企业不动产登记费30400元；在自助服务大厅、安徽政务服务网和皖事通App7×24小时

不打烊的基础上，周六开放线下便民服务窗口，有效解决企业和群众“上班没空办、休息时间没处办、网上不会办”的问题，自实行以来，共服务102人次，办理了96笔业务。建立“兜底服务”制度，设置“办不成事”反映窗口，共受理44个问题，全部一次性圆满解决，破解企业群众多次折返、来回跑路难题。

### 延伸触角掌上办 创新服务“优”无止境

“没想到现在契税发票都变成电子的啦，之前总担心这些重要纸质票据会丢失，现在好啦，直接下载在手机里，随时用随时调取，真是太方便啦！”9月1日，市民胡女士在池州市不动产登记网上平台下载到电子税票凭证。这是我市不动产登记系统获取的首张电子税票，标志着池州市不动产登记进入电子税票时代。

为进一步优化营商环境建设，提升不动产登记质效，我市8月底上线了电子税票功能，企业群众缴纳不动产登记费和契税后，扫描受理通知单上的二维码可下载获取电子税票。

与传统的纸质票据相比，电子税票不仅“覆盖”了传统纸质票据的所有功能，而且与纳税人信息进行了配套建设，以数据的形式存储在数据库中，不但避免了流转环节丢失或篡改情况的发生，而且随时方便纳税人可查可利用。

近年来，市不动产登记中心在全面优化“线下”服务的同时，不断延伸服务触角，依托信息化、数字化等新技术，全力推行“网上办、掌上办”，持续提升群众办事的便捷度、满意度。

该中心积极探索“互联网+不动产登记”七大新模式：在安徽省政务服务网及“皖事通”应用建立不动产登记服务专区，实现不动产登记线上“全网办”；通过与税务、住建、公安、民政、司法等12个部门协作，打通信息共享与核验壁垒，实现不动产登记“轻松办”；建设不动产自助发证大厅，在政务大厅、便民服务点设置自助查询和发证终端，实现不动产登记“自助办”；通过金融机构便民服务点的设立，实现不动产登记“就近办”；通过网上预约，流动服务，实现不动产登记“上门办”；通过推行7×24小时不打烊，实现不动产登记“全天候”；通过引进登记错误非司法渠道赔偿机制，实现不动产登记“安全办”。“七办”新模式，让广大企业群众享受到不动产登记服务提质增效的红利。

### 解难题纾民忧 打通服务“最后一米”

“真是太感谢了，我们老年人跑路不方便，你们到小区来帮我们整理材料、解答问题，这可是帮了我们的大忙。”4月28日，在池州市不动产登记中心进社区服务现场，主城区山泉家园小区居民李大爷连声表示感谢。

安置小区山泉家园开始交房办证，考虑到该小区大部分住户年龄偏大，行动不便，市不动产登记中心秉承“全心全意为人民服务”的办事理念，组织党员先锋队前往该小区开展到家便民服务，让服务到家，让群众少跑腿，让不动产登记“动”起来。当天现场共预审材料40多份，发放表格、办证清单100多份，预约上门服务12件，得到了小区居民的连声称赞和感谢。

近年来，市不动产登记中心坚持以群众需求为导向，积极探索人性化服务模式，努力做到哪里有需要，不动产登记服务就在哪里，打通服务“最后一米”，让登记有“速度”，更有“温度”。

### 强作风塑能力 打造一流干部队伍

9月19日7时50分，市不动产登记中心窗口工作人员提前到岗，登录设备、启动电脑，以良好的状态投入工作。

打铁还需自身硬，该中心围绕锻造一支“作风过硬、纪律严明、业务精通”的不动产登记铁军，建制度促规范、抓学习提素质、练内功强本领，不断提升为民服务意识和登记

能力水平。

该中心把学习贯穿工作始终，作为提高员工素质的重要途径，采取个人自学、集中学习、讨论交流、专题授课等方式，学习党的方针政策、法律法规、不动产登记业务知识，用理论武装头脑；通过“局长走流程”“党员先锋岗”“党员责任区”等活动，组织领导干部下沉窗口，或亲身体会窗口坐班、或变身办事群众，零距离全方位检视服务事项和业务流程，查找短板不足，优化不动产登记服务。

与此同时，中心先后制定首问负责制、一次性告知制、容缺受理制、服务承诺制、限时办结制等规章制度，规范员工服务行为，使工作有据可查、有章可循，不断促进工作人员服务意识和工作作风的优化。积极参加业务技能竞赛等活动，以赛促学、以赛促练，不断夯实业务功底。近年来先后荣获池州市首届不动产登记职业技能竞赛团体一等奖、池州市百佳文明窗口、市直先进基层党组织等荣誉。

百舸争流，奋楫者先。千帆竞发，勇进者胜。市不动产登记中心将严格贯彻落实国家、省、市关于优化营商环境决策部署，对标全国先进，秉承始于企业和群众需求，终于企业和群众满意的服务理念，进一步优化流程、精简要件、缩减成本、提升信息化水平、提升市场主体满意度，向打造最优化营商环境持续发力，为池州现代化建设作出应有贡献。

(徐文阳)

### ▼周六不打烊(抵押权注销登记业务)



▲为行动不便的群众办理业务



◀为现役军人开辟绿色通道优先办理业务

### ▼自助发证大厅

