

引言

近期以来，营口市自然资源事务中心（营口市不动产登记中心）始终秉持“以人民为中心”理念，将优化营商环境作为核心目标，勇于探索、大胆创新，成功开辟出一条极具特色的改革新路径。通过一系列创新举措，为企业和群众提供了高效、便捷、贴心的不动产登记服务——

用心用情服务 助力决战决胜

——我市不动产登记中心持续优化营商环境纪实

本报记者 仲属宁



权籍调查窗口以文明服务赢得好评。

不动产是百姓财富的重要组成部分。不动产登记工作因为涉及群众财产交易，因此办理相关工作程序十分严格，流程也相对繁琐。如何能让群众的不动产在交易中既实现交易顺畅、便捷，又能安全可控？我市不动产登记中心多措并举，以用心用情服务赢得百姓的欢迎和好评。

因为涉及百姓切身利益，不动产登记工作流程严格，规章制度要遵守，条条框框不能打破。在这种情况下，如何快速推进办理工作？我市不动产登记中心打破常规办件模式，积极推动营商环境改革创新，提升服务效能。

实施“交房即交证”服务模式

日前，市民赵先生购买了“明昊·央玺”的一套住房，孩子即将到入学年龄，原本担心短时间内，拿不到房产证会影响孩子入学，没想到交房时，他就拿到了房产证。赵先生感慨地说：“以前总听说交房后拿证要等很久，没想到这次这么快就拿到了房产证，真是太方便了！”而对于企业来说，这一创新的工作模式提升了企业的形象和信誉，增强了企业的市场竞争力，促进了房地产市场的良性循环，为优化营商环境注入了新的活力。

推广“高效办成一件事”

通过建立联办机制、优化办理流程、简化申请材料，我市不动产登记中心实现了办理新建商品房、二手房、涉企不动产登记“一件事、一次办”。过去，企业和群众办理这些业务需要在多个部门之间来回奔波，提交材料，耗费较多的时间和精力。如今，在中心努力下，企业和群众只需在一个窗口提交一套材料，就能完成相关业务的办理，大大提高了办事效率，降低了办事成本，受到企业和群众的广泛好评。

某企业在办理二手房过户时，按照以往程序，需

要准备多套材料，分别到不动产登记部门、税务部门等办理手续，整个过程至少需要跑四五趟，耗时数周。但这次在不动产登记中心的“一件事、一次办”服务下，企业工作人员在一个窗口提交了一套材料，就迅速完成了过户手续，企业负责人对这一高效服务赞不绝口。

助力银行和企业开展“无还本续贷”业务

近日，某制造企业由于扩大生产规模，资金周转出现困难，急需办理“无还本续贷”业务。不动产登记中心得知情况后，主动与银行沟通协调，优化办理流程，仅用了3个工作日，就完成了相关业务的办理，为企业节省大量时间和资金成本，让企业能够顺利进行生产经营。

为帮助企业解决资金周转难题，我市不动产登记中心积极助力银行和企业开展“无还本续贷”业务，合并办理抵押权注销、新抵押权设立、抵押权变更等，实现不动产抵押注销再登记办理流程无缝衔接。

创新推出“带押过户”登记新模式

市民孙女士想购买一套二手房，但卖家的房子还有抵押贷款未还清。按照以往方式，孙女士需要先垫付资金帮助卖家还清贷款，然后才能办理过户手续，这对孙女士来说，存在一定的资金压力和风险。但在“带押过户”模式下，孙女士和卖家在不动产登记中心的一个窗口就完成了所有手续，顺利完成了房产交易。孙女士高兴地说：“这个‘带押过户’模式真是太方便了，既解决了我的资金难题，又让交易更加安全快捷！”

“带押过户”模式省去了“买家垫资或者卖家借款—卖家去银行还贷—解除抵押—转移登记”这一繁杂流程，简化了办事程序，无需提前还清抵押贷款就可以办理过户，而且整个交易过程在一个窗口即可办

结。“带押过户”模式的实施，不仅方便了群众房产交易，也为房地产市场的活跃注入新的动力，促进了房地产市场健康发展，进一步优化了营商环境。

全面推进不动产登记“一网通办”

依托网上政务服务平台，我市不动产登记中心全面推进不动产登记“一网通办”，实现了网上预约、网上申请、网上查询、网上反馈等服务，不动产登记高频事项网办率不断提高。这一举措真正实现了“数据多跑路，群众少跑腿”，提高了办事效率，提升了企业和群众的满意度。

由于各种历史遗留问题，部分市民无法对现有住房进行房产登记。市不动产登记中心自2018年开展“不能办证”问题化解工作以来，始终将其作为工作重点全力推进，在已售商品房不能办理产权证问题化解上，取得了显著成效，目前“三本台账”首次登记化解率均达到100%。

我市西市区某小区已建成多年，由于开发商的一些历史遗留问题，居民们一直无法办理产权证，多次向相关部门反映，但问题始终没有得到解决。市不动产登记中心了解情况后，在营口市历史遗留问题协调小组的领导下，积极协调各相关部门，对该小区的历史资料进行梳理和核实。经过不懈努力，终于为该小区居民办理了不动产权证书。

集成 提升百姓对营商环境的满意度

“您好！您需要办理什么业务，我可以帮您介绍办理流程……”近期以来，市不动产登记中心以窗口为工作阵地，严格落实首问负责、一次性告知、限时办结制度，合理设置业务流程，提高服务效率。同时，中心还设立专门首席代表岗位，首席代表全天候监督管理大厅工作，做好员工、群众和上级监督部门的桥梁纽带，及时解决工作中出现的问题，确保各项业务有序进行。在大厅设立固定咨询台，为市民群众提供登记材料预审、业务咨询服务。每天安排三名中层干部和一名志愿者，在办事大厅开展秩序维护、流动引导等工作。他们主动询问办事群众需求，重点解决办理过程中的疑点、难点和堵点问题，为办事群众提供了全方位的便捷服务。

周末能办理不动产登记业务吗？市不动产登记中心假日不休的窗口给了群众一个满意答案。为了认真贯彻落实周末值班及午间无休工作制，中心实现登记服务“不打烊”。前不久，一位外地群众在周末来到办事大厅办理不动产继承业务。由于对本地政策和办理流程不熟悉，他非常焦虑。值班人员详细了解情况后，提供了专业指导。在工作人员帮助下，这名外来客人顺利完成了业务办理。他感激地说：“没想到周末也能顺利办事，而且工作人员这么热情专业，真是太感谢了！”

同时，市不动产登记窗口积极与税务部门开展“一站式”并联受理业务，企业和群众在办理不动产登记时，无需再分别前往不动产登记部门和税务部门，只需在一个窗口提交材料，就能完成登记和税费缴纳等业务。窗口还与电力、供水、供暖、供气、物业等部门实行及时有效地联动互通，方便办事群众现场解决与不动产登记业务关联的各类事项办理。

市民刘女士在办理房产过户时，深刻体会到了这种集成服务的便捷。以往，办理完房产过户后，还得分别前往电力、供水、供暖等多个部门，办理相关设施的过户手续。如今，在不动产登记窗口，刘女士不仅

顺利完成了房产过户和税费缴纳，还在工作人员引导下，一站式完成了电力、供水、供暖等相关服务项目的过户申请。她感慨道：“原本以为得跑好几个地方，没想到在这儿一次性就全办好了，真是太方便了，为政府的高效服务点赞！”

某高新技术企业计划以不动产抵押进行融资，推进新研发项目。但由于对不动产抵押登记政策和流程不熟悉，企业负责人十分着急。企业专窗的工作人员了解情况后，主动与企业对接，详细介绍了相关政策和所需材料，协助企业准备申请文件并实时跟进办理进度。在工作人员的全力协助下，该企业仅用一周时间，就办成了原本需要较长时间的不动产抵押登记手续，顺利获得融资，新研发项目得以按时启动。企业负责人感激地说：“企业专窗的服务太贴心了，帮我们解决了大难题，让我们切实感受到了政府对企业的支持！”

服务企业工作中，市不动产登记中心设立“企业专窗”，为企业办理不动产登记，设立“绿色通道”并提供精准服务。安排专业人员为企业提供精准服务，从政策咨询到业务办理，全程跟踪指导，帮助企业及时获取政策信息和办理进度反馈。这一举措，大大提高了企业办理不动产登记的效率，增强了企业在不动产登记业务中的满意度。

市不动产登记中心相关负责人表示：“在优化营商环境的道路上，中心将继续秉持以人民为中心的发展思路，不断创新服务模式，提升服务质量，为优化营商环境、推动经济社会高质量发展贡献更大的力量。”



党员先锋岗，优质服务树形象。



党员先锋队，把贴心服务送进企业。

快评 厚积有为之举 优化营商环境

仲属宁

新业主拿到新房钥匙就能拿到房产证；多年办不了房产证的居民拿到证书的那一刻，感动不已；二手房交易可以进行“带押过户”登记……近期，市不动产登记中心一系列惠民、便民举措赢得群众的好评和欢迎，更提升了窗口形象，优化了营商环境。

如市不动产登记中心一样，年初以来，我市各窗口单位、职能部门以精准优质服务不断提升服务品质，打造更优更好营商环境，为全面振兴新突破三年行动之决战决胜助力。

前不久，来自外市的张超到我市办理不动产登记，办理手续时一直没操作成功。窗口里的工作人员发现后，站起来欠着身子，耐心地一边讲解一边教他操作，很快搞定。原本焦急的张超连声说：“谢谢！”离开时，还不忘给熟人发语音：“很顺利，放心。”一句“放心”，道出了“脸好看、事好办”的内心感受。群众办事舒心，离不开工作人员的细心观察与暖心帮助。优质的营商环境，往往由窗口单位的点滴有为之举锻造而来。

年初以来，市不动产登记中心创新工作思路，从群众切实困难和需求出发，千方百计帮群众办好不动产登记过程中的难心事。对于信访、投诉等渠道反映的“不能办证”问题，中心同样不遗余力，建立了专门的处理机制，对通过“办不成事反映窗口”、12345平台、各级巡视反馈、信访等渠道发现的问题进行详细记录、整理、分类，积极协调相关部门认真研究，专项予以化解。精准服务，是打造优质营商环境的关键一招。不同

行业、不同规模的企业面临着不同的发展难题，“一刀切”的服务模式显然无法满足需求。近期以来，我市各职能部门深入企业调研，倾听企业心声，针对企业痛点提供定制化服务。在服务企业工作中，设立“企业专窗”，为企业设立“绿色通道”，安排专业人员为企业提供精准服务，从政策咨询到业务办理，全程跟踪指导，帮助企业及时获取政策信息和办理进度反馈。

各相关单位还与企业建立常态化的政企沟通机制，让企业的诉求有渠道表达、有部门回应、有方案解决，使企业切实感受到“雪中送炭”的温暖与“雨中打伞”的贴心。

习近平总书记在贵州考察时强调：“一个地方的发展活力同营商环境密切相关。”千方百计给各类主体营造无忧无虑、踏实干事的氛围，方能更好释放发展的活力潜力。

实现环境之优，很难一蹴而就，少不了循序渐进。从具体做法到有效机制，从局部改善到整体向好，是一个不断优化过程。

前不久，市委书记姚华明出席十四届全国人大三次会议的辽宁代表团在驻地举行开放团组活动，并接受中外媒体记者集体采访时说：“这几年来，我们越来越感觉到，只有营造出稳定、公开、透明和可预期的营商环境，民营经济才能一沾雨露就发芽，一沐阳光就成长。”

工作准星不断聚焦，服务标准持续优化。我市在营造一流营商环境上持续下功夫，对于营商环境的改善和提升，没有止境、只有更好。



志愿者主动上门，解决群众难心事。