

天门市“放管服”改革 简报

2023 年第 2 期

天门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023 年 8 月 28 日

全力以赴优服务 多点发力促改革

今年以来，天门市自然资源和规划局持续深化“放管服”改革，不断优化不动产领域营商环境，提升服务质效，为我市打造“三区三基地”，加快建设四化同步发展示范区提供强有力的要素支撑。

一、破思想之冰，创新服务理念。一是打造作风过硬的尖兵型队伍，严格系统内部作风建设和教育管理，组织全局干部开展思想能力作风建设大讨论，督促干部职工破思想之冰、立奋进之勇，始终保持“拼、抢、实、勤”的状态和作风，营造干事创业的良好氛围。二是打造业务过硬的专业型队伍，健全完善涉企服

务机制、投诉联动机制和考核奖惩机制，以市场主体为核心推出预约、延时、上门、代办等个性化服务，提升登记便利度。对老、弱、病、残、孕等行动不便的群众，由工作人员上门办理，对身处异地不能到现场签字的群众，采取网上办、异地办、网上传送资料等方式进行办理。三是打造责任过硬的服务型队伍，大力推行“首席服务员”制度，下放审批权限，优化审批流程，深化部门协同，与电视、网络、公证等部门协作，形成房产转移与网络、电视过户“一事联办”新模式，继承登记与公证“一窗办结”。目前，“一事联办”办件量已达6万件，“一窗办结”占比100%。

二、优审批流程，提升服务效能。一是持续开展“清、减、降”行动，推行“即来即办”，提高办事效率。目前，已完成不动产登记阶段“多测合一”32件，为建设单位压缩时限70%，节约成本50%以上。二是协调相关部门优化、简化办理流程。在土地出让金、契税缴纳方面，积极协同相关部门快速跟进，协同服务，先后解决了公园小区、五交化小区、政法小区等1500多户居民的办证难问题，完成了市卫生系统补短板登记、机关事业单位产权登记等工作。三是不断提升“一网通办”服务质效。为方便群众办理二手房转移登记，我市不动产登记由大厅“一窗联办”升级为线上“一网通办”模式，实行网上申请、网上交费、网上审核、网上发放电子证件，切实提高不动产登记服务质效，目前已经实现不动产登记49项业务“一网通办”。

三、压办理时限，优化服务模式。一是积极参与全省“不动产登记一体化协同办理”示范区联建，持续深化不动产登记改革创新，推行企业间不动产转移登记实行一个环节、90分钟办结，全面提升财产登记服务质效。二是加强不动产登记与银行等金融机构的协同服务，将抵押登记事项延伸到全市各银行网点，实现抵押登记+金融贷款业务在金融机构“一窗受理”“不见面办理”。三是通过减材料、减环节大力压缩财产登记办理时限，将一般登记压缩在1个工作日，抵押登记压缩至0.5个工作日内办结，新建商品房和个人存量房转移登记办理时限压缩在2小时以内，企业登记4小时办结，80%以上登记业务做到了即来即办。

（供稿：市自然资源和规划局）

强化社会监督 提升政务服务工作质效

为进一步拓宽政务服务监督渠道，强化社会监督，提升政务服务质效，助推我市营商环境持续优化，市政务服务和大数据管理局创新推出政务服务监督员工作机制，9名政务服务监督员“持证上岗”，将对我市政务服务进行全方位、多角度、全流程式“体检”监督。

一、高标准选聘人员，打好监督基础

一是高位部署，制定选拔工作的高标准。市政务局多次召开

聘请政务服务监督员工作推进会、政务服务监督员座谈会，出台了“聘请政务服务监督员工作方案”，明确了监督员的选聘条件、选聘程序、监督职责和监督权利等，局党组书记、局长点对点部署，面对面考察，保证了选聘工作的公开公平公正和严肃性。二是严格筛选，确保监督团队的高水平。9名政务服务监督员通过自愿报名、层层选拔、组织审核等方式确定，其中有人大代表、政协委员，也有民盟等群联组织的代表，还有新闻媒体、企业、社区工作者等各行各业的代表，人员结构合理、综合素质过硬、行业覆盖面广，确保了监督员“无死角”监督的能力素质。三是精心培训，提升政务监督的优质环境。举行政务服务监督员颁证仪式暨业务培训会，颁发了招聘证书，同时组织专家授课、互动交流、实地考察等方式，让政务服务监督员对照工作职责，提出合理化意见和建议。

二、多角度开展监督，提升服务质效

一是开展窗口监督，做规范政务服务的“度量尺”。组织监督员对窗口设置以及窗口工作人员服务态度、工作作风等情况进行监督评价，对办事窗口的政务服务事项、集中审批、现场办理、数据共享等的规范化进行评价，对企业和群众办事过程中政务服务咨询、预约、受理、审批、办理、出证等环节的依法依规情况及办理效果等进行监督。二是完善网办功能，做营商环境监督的“探照灯”。组织监督员对政务服务工作涉及的PC端、移动端、

自助终端等功能设置进行体验评价，对政务服务“好差评”“群众评”工作涉及的制度建设、多渠道评价、全流程闭环工作机制等情况进行集中监督。三是开展明查暗访，做聚焦政务服务顽疾的“显微镜”。明确监督员可以单独或自由组合的方式不定期对政务服务部门进行明查和暗访，重点聚焦在行政审批方面违反“放管服”改革优化营商环境的有关规定，违规审批、变相审批、优企惠民政策落实不力以及在审批和服务过程中“慵懒散”“推绕拖”“吃拿卡要”等。

三、全方位提供保障，形成监督闭环

一是及时处理监督员的反馈问题。市政务局负责督查指导监督员的日常工作，专人与监督员联系，及时收集、整理监督员反映的情况及时协调推动解决，并进行反馈。二是定期组织监督员交流总结。每半年召开1次座谈会，通报市营商环境工作开展情况，邀请监督员对本市政务服务工作进行综合点评，交流监督工作情况。三是健全监督机制，进一步拓宽社会监督渠道。结合政务服务“好差评”及便民服务“群众评”制度、“办不成事”窗口和“12345”公共服务热线等监督渠道，进一步完善政务服务工作监督、评价、整改、回访工作机制，努力解决企业及群众办事的难点、堵点及痛点，确保企业和群众“能办事、好办事、办成事”。

（供稿：市政务局）

天门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023年8月28日印发
