

# 倾心服务解难题 实干奋进优环境

## ——曾都区自然资源和规划局优化营商环境工作纪实

随州日报全媒体记者 张清 通讯员 周继伟 续云虎



曾都区自然资源和规划局准确把握营商环境和经济发展的正向关系,始终把营商环境建设作为助推高质量发展的重要抓手,聚焦市场主体关切,将规划审批、土地供应、不动产登记等核心职能与企业、群众现实需求精准对接,以优化工作流程、提高行政效率为重点,以提升部门形象、赢得群众满意为目标,不断优化营商环境,努力破解行政审批服务的“中梗阻”“慢作为”“老大难”等一系列问题,努力打造自然资源领域审批流程少、办事效率高、服务水平优的营商环境,全力打造营商环境建设的新高地,助力曾都加快“四区”建设。先后被省优化营商环境领导小组命名为不动产登记相关业务联动办理先行区、“票税分离”改革先行区、深化工业用地“标准地”出让先行区,并在全省通报表彰;被市委、市政府评为随州市项目建设先进集体;被区委、区政府评为曾都区推进区域高质量发展先进集体。

### 刀刃向内 以思想“破冰”引领行动“突围”

“水深则鱼悦,城强则贾兴”。一个地区发展,短期靠项目,中期靠政策,长期靠环境。只有营商环境好,企业才能招得来,留得住,发展得好,各个方面的积极性和创造性才会充分涌动。

曾都区自然资源和规划局坚持刀刃向内,以思想“破冰”引领行动“突围”,聚焦关系企业入驻、项目落地、投产运营的规划选址、用地保障、产权登记等重要先决条件和关键环节,持续增强市场意识,主动认识市场、适应市场、服务市场主体。

牢固树立“人人都是营商环境”理念,该局多管齐下,狠抓思想教育,不断提升干部职工做好营商环境工作的思想自觉和行动自觉。多次召开优化营商环境工作动员会、推进会、研讨会,以会代训,深化认识,凝聚共识。定期组织开展述评活动,局机关内设机构和直属单位负责人逐一登台表态发言,对照优化营商环境评价标准及要求,晒问题、找成因、谈打算,

分管领导现场点评,明确整改目标及方向,激活工作动力。

印发学习资料。将上级政策及要求汇编成《曾都区自然资源和规划局优化营商环境工作手册》,发给干部职工学习掌握。实行以考促学。采取闭卷形式,对优化营商环境政策、办事程序、办理时限等相关内容进行测试,倒逼干部职工学“要我学”为“我要学”。开展优化营商环境大讨论活动,深度思考“我为企业群众做什么”“企业群众需要我做什么”,引导干部职工把企业群众的事当成自己的事,设身处地为企业群众着想,换位思考为企业群众服务。

通过深化教育引导,区自然资源和规划局系统对做好优化营商环境工作的认识显著提升,从以往仅从部门角度泛泛评价营商环境,到聚焦企业和群众感受,对标国家、省、市指标体系全方位审视营商环境,对营商环境建设有了新的认识,理清了思路,增强了工作凝聚力。

### 项目为王 做实自然资源服务保障

上门宣讲用地政策,主动做好用地服务。今年开年以来,曾都区自然资源和规划局围绕春季“开门红”认真开展用地保障“早春行动”。一季度共征收上报组卷6个项目,面积542亩,有力保障了裕民大道、瑞力二期等项目建设。

强化规划引领,以国土空间有序促进发展的有序。该局科学划定规划“三区三线”,全区划定永久基本农田27.59万亩,生态保护红线14.95万亩,城镇开发边界1.67万亩,将“应急产业科技园”“高质量发展示范区”“国家级旅游度假区”“府河流域综合治理”等12个项目落在省级重点项目库,为重点项目建设提供规划支持。

项目用地保障有力。该局研究深透用地保障各项工作,抢抓各类政策机遇,加快用地报批速度,全力保障重点项目用地需求,确保项目及时落地建设。2022年全年共上报建设用地34个批次

1520亩,供应建设用地47宗1904亩。

用地报批不断提速。通过政策辅导、规划引导、业务指导等方式,积极参与项目征地前期工作,属于自然资源部门承担的事项,在承诺时间内坚决完成,对于涉及林草手续、社保安置等用地审批前置手续办理的事项,提醒和督促项目单位和相关单位及时办理。通过“窗口”前移服务,提前介入推动等措施,加快组卷进度,提高组卷质量,加快项目用地报批速度,更好地发挥自然资源部门用地服务保障作用。

存量建设用地消化处置加快。该局强化统筹观念,坚持批、用结合,加大批而未供土地和闲置土地处置力度,任务完成率高于省定、市定目标。深化工业用地“标准地”出让改革,进一步缩短项目建设审批时限,降低企业用地成本,实现项目建设“拿地即开工”。



▲ 湖北金龙新材料有限公司送锦旗



▲ 组织召开优化营商环境工作会议

### 深化改革 推进审批服务高效便民

曾都区自然资源和规划局围绕打造“审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好”的营商环境,持续在便民、高效、减负上下功夫。

完善权责清单,规范许可事项。该局按照省、市统一部署,对政务服务事项进行梳理,坚持以企业和群众为中心理念,以最大程度利企便民为主线,以推进“流程优化”为抓手,对政务服务事项的受理、审查等各环节的工作流程进行梳理和优化,确保流程设置的准确性、合理性、便捷性。

精简申请材料,规范许可材料。对行政许可事项申请材料进行梳理,将无法定依据、无现实必要、已向前置部门出具的、本部门出具过的,可通过在线获取的材料全部取消,实现层次更深、水平更高的“减环节、减时间、减材料”。

建章立制,规范许可服务。制定信息公开制、一次性告知制、首问责任制、帮办代办制以及延时、登门、预约等贴心服务制度,制作服务指南和一次性告知单,便于办事群众提前知晓行政许可事项的办理流程、法定办结时限、所需申请材料等。

坚持制度管理,规范运行秩序。印发《优化营商环境提升行动方案》《不动产登记中心对外服务承诺》和《关于加强不动产登记窗口人员管理的通知》等文件。建立群众监督反馈制度,对在政务服务过程中,群众意见比较大的,及时酌情采取批评教育、处分、调离工作岗位等措施,使群众的监督发挥良好作用。

坚持目标导向,强化跟踪督办。该局将年度服务保障任务量化到相关股室和局直属单位,周一督查,一月一通报,确保责任落实落地,服务优质高效;坚持开门纳谏,畅通投诉渠道,设立优化营商环境24小时举报电话及邮箱,及时受理解决相关问题的举报、投诉。

坚持铁腕纠偏,加强执纪监督。将优化营商环境工作列入局党组重点督查监督事项,纳入对各股室、局直属单位年度考核内容,对考核结果差、造成严重损失和负面影响的,严肃问责。与干部使用及评先评优有机结合,倒逼干部职工转作风、重担当、抓落实,以钉钉子精神打造优化营商环境的“升级版”。

不动产登记涉及千家万户,影响各行各业,关系人民群众和市场主体的体验感和获得感。曾都区自然资源和规划局对标对表国内先进经验,聚焦人民群众关切和市场主体需求,持续推进不动产登记领域优化改革,全面优化不动产登记营商环境。

改进服务态度,提升服务质量。加强对区不动产登记服务中心工作人员培训,开展“红旗窗口”“服务标兵”创建活动,落实“首问负责制、一次性告知制、限时办结制”,让企业和群众办事少跑腿;坚持“今天再晚也是早,明天再早也是晚”,主动提供预约服务、上门服务、延时服务、延时服务等多种特色服务。

开辟服务企业绿色通道。区不动产登记窗口设立企业服务专区,市区一体联动,企业办理首次登记、抵押登记及企业间房屋买卖转移登记“即到即办”,当场发证。依托“一窗受理”综合服务窗口,当场计算应纳税款,企业可当场缴纳税费、当场领取证书。

设置不动产登记自助服务区。全面启用自助打证书机、自助打证明机、自助缴费机、自助查询机。以不动产登记便民服务体系为依托,为32家房地产开发企业和银行安装布设便民服务体系终端并开通权限。开通延伸专线,向乡镇自然资源和规划局授权实施农村房屋不动产登记工作,实现农村房屋不动产登记“就近办”。

在全市率先使用不动产登记人证比对技术,构建多层次、多维度的“互联网+不动产登记”智慧服务模式。业务窗口实行人脸识别、指纹采集、电子签名,办事群众不再提交身份证复印件。以智慧登记系统保障登记质量,实现“刷脸办、刷脸查”。与邮政部门开展合作,实现证书邮寄服务。

开展“互联网+政务服务”。依托湖北政务服务网,整合工程建设项目审批各阶段涉及部门的审批系统,实现审批事项互联互通、审批过程实时传递、审批结果实时公开。

全面推进网上受理、并联审批和网上出件,实现网上全过程审批,企业登录湖北政务服务网按事项上传审批材料,后台实时审批的审批模式。开通抵押登记“全程网办、1环节办理”服务模式,办事企业和群众随时随地可以进行网上申请,登记机构进行受理审核,申请人利用自助设备进行自助缴费和自助打证,实现抵押登记业务全程“网上办”“全程不见面”。

周到的服务赢得了群众满意、企业好评,近年来,该局先后收到十多面服务对象赠送的锦旗。

优化营商环境,只有进行时,没有完成时。曾都区自然资源和规划局将进一步对标对表,以真抓实干的劲头、善抓的巧劲、常抓的韧劲,继续毫不放松抓紧抓实抓细营商环境提升工作。

“强保障”促发展。坚持要素跟着项目走,统筹用好空间管控、指标保障、土地供给等方面政策措施,全力做好土地要素保障。深化新增工业用地“标准地”出让,严格落实“净地”出让,为项目落地提供更便捷的审批、更便利的服务。加大批而未供和闲置土地处置消化处置力度,强化供后监管,提高自然资源利用效率。

进一步“强服务”解民忧。探索开展“非公证继承不动产登记”先行区创建,进一步推动不动产登记服务下沉,在4个乡镇设立不动产登记专窗,实现不动产登记业务“就近办”,打通服务群众“最后一公里”。

### 对标先进 不动产登记以民为本惠民利民

不动产登记跨省通办签约仪式

曾都区不动产登记中心自助服务区

▲ 不动产登记跨省通办签约仪式

▲ 曾都区不动产登记中心自助服务区



▲ 到何店高质量发展示范园区服务项目建设

