

# 积极打造服务型机关 深入推进依法行政



## ■ 青岛市国土资源和房屋管理局

青岛市国土资源和房屋管理局自2001年4月组建以来,全面贯彻国务院《依法行政实施纲要》和省政府《全面推进依法行政的决定》,在构建现代公共行政程序方面进行了积极的探索和尝试,逐步建立健全了窗口办公、内部会审、政务公开、信息可查询、行政执法责任制等具有国土资源管理特色,体现公开、公平、公正、效率和便民原则的依法行政制度,为行政相对人提供优质、高效的服务,取得了明显成效。

### 1 狠抓法制宣传,强化服务意识

为营造依法行政的有利氛围,近年来,我们开展了深入持久的国土资源法律政策宣传教育活动,加强与行政相对人和社会各界的沟通和交流。下发了《关于在全市干部中开展土地法律法规集中学习教育活动的通知》,把土地法律宣传教育工作提到了前所未有的高度;组织对国家和省市出台的相关法律政策进行汇编,发给五市七区党政领导和市直有关部门的负责同志;以市委、市政府名义,举办了1500多名各级领导干部参加的《土地管理法》知识讲座,1.36万名各级干部参加了土地管理法律法规知识考

试。通过广泛开展一系列“上到市领导,下到村主任”的大规模培训教育,在全市引起了强烈反响,全社会保护耕地、节约用地、依法用地、依法管地的国策意识和法制意识进一步增强。

在加强宣传教育的同时,我们通过各种形式内强素质,外树形象,特别是强化服务意识,并将其作为依法行政的必然要求和根本目标来抓。通过积极推行“双学”(单位学海尔、个人学许振超)、“三创”(城市创品牌、单位创一流、个人创先进)、“三快一提高”(快办理、快审批、快落实、提高工作效率)活动,努力建设“四型机关”(学习型、创新型、竞争型、服务型),深入开展“五项工程”(转变职能、规范审批、政务公开、依法行政、效能监督),提供“六个一”(送一个笑脸,问一声您好,让一个座位,供一杯热水,求一个满意,说一声再见)服务,塑造“七种意识”(主管意识、目标意识、责任意识、法制意识、服务意识、创新意识、质量意识),使广大干部职工的工作效率和服务水平得到了明显提高。

### 2 创新管理制度,推进依法行政

#### 2.1 改进窗口办公制度,创出“青岛速度”

我们按照依法行政、提速增效的原则,对我市的土地、房产交易和权属管理进行改革创新。在全面实行窗口办公的基础上,又创建了房地产权属登记即收即办的工作流程,即由收件窗口受理申请后独立完成审批、计费等工作,当场办结,申请人立等可取权属证书;同时实行电子案卷信息网络化审批,取消审批物理案卷的传统做法,改为利用数码照相技术将物理案卷录入微机,工作人员通过办公网络对电子案卷信息进行审批,物理案卷由专设的案卷收发员直接送入档案整理环节,有效地防止了审批过程中对物理案卷的人为修改和增减材料,极大地提高了登记质量和工作效率。目前,持证房屋(含已购公房)的买卖、赠与、继承和部分商品房买卖按揭抵押业务,申请人从申请交件、缴纳税费到领取权属证书只需30分钟左右,比上级规定的15个工作日缩短了上百倍;其他业务由收件、复核、审批“三级办理”精简为收件、审核“二级办理”模式,工作时限由原先的6个工作日压缩为3个工作日,在实际操作中,绝大部分业务2个工作日内即可办结。这一工作效率被媒体誉为改革行政行为、提高办事效率而创造的

“青岛速度”。

## 2.2 完善内部会审制度,强化权力制衡

为切实从源头上防止腐败,我们不断完善内部会审制度,对法规政策起草、建设用地审批、土地利用总体规划、土地资产处置、矿业权许可等事项,都以局长办公会、局党委(扩大)会和相关部门会审会的形式组织会审,会审结果当场宣布,对无异议的事项由各位会审人员在原始记录上签字,以示负责,并作为办理的依据。通过会审制度,促进了领导决策的科学化、民主化,杜绝了个人独断专行、徇私舞弊现象的发生。

## 2.3 建立执法责任制度,落实过错追究

近年来,我们一直把推行行政执法责任制作为全面推进依法行政的一项全局性工作来抓,初步建立了“权责明确、行为规范、监督有效、保障有力”的国土资源行政执法体制。在理清执法依据和法定职责的前提下,将执法责任逐一分解到各部门,并进行细化和量化,使每一个执法岗位任务明确,每一名执法人员责任清晰,做到了组织领导、责任落实、目标管理“三到位”。在此基础上,制定了《行政执法错案追究试行办法》和《行政效能监察暂行办法》,对在行政执法中出现过错的按规定进行追究。设立行政效能投诉电话,安排专人值守,及时解决群众提出的问题,处理投诉。先后对四名有行政过错的执法人员进行了处理,一名予以辞退,三名予以通报批评,责令做出检查。

## 3 提高行政效率,提供优质服务

### 3.1 建立“二、三、四”管理服务体系

(1)建立二项制度。一是政务公开制,将精简后的14项行政许可事项通过《青岛日报》、青岛房地资源网等予

以公示,同时在局机关、房地产交易中心等设立了公示牌,实行公开,便于遵循、监督;二是首问负责制,首问责任人对接办事项全面负责,每项业务由一个部门落实到底,并通过行政执法责任制和错案追究制等措施,使部门和个人行政执法责任制得以落实,减少了互相推诿、扯皮现象的发生。

(2)实行“三化”措施。一是相关业务集约化,通过自筹资金和房屋置换,把局属6个事业单位集中到青岛市巫峡路一条街办公;二是基本业务一门化,局机关主要面向法人,房地产交易中心主要面向市民百姓,一门对外;三是专项业务窗口化,在局机关一楼大厅设立联合办公窗口,将土地、矿产等业务集中到联合办公窗口,实行窗口化办公,收件后一条龙服务。

(3)开展四项特色服务。一是特殊业务登门服务,对年老体病确实不能亲自办理房地产过户手续的,以及比较重要的涉外项目,推行上门受理和上门服务,截至目前共上门服务300多次,在社会上产生了良好反响;二是批量业务现场服务,对涉及小区改造、房屋拆迁等权证业务,通过现场办公,集中办理;三是公共业务网络服务,通过局门户网站、触摸屏等电子政务建设,将国土资源管理政策法规和办事程序全面公开,为市民百姓提供免费服务;四是重点业务专线服务,对涉及招商引资、国企改革、重点工程等特殊事项,设立了“绿色通道”,急事急办,特事特办。

### 3.2 集中开展解决“办证难”活动

“办证难”主要是指开发建设单位将房屋建成售后,由于种种原因,缺少各种办理产权登记的条件,导致购房人无法办理房地产转移登记,长期领不到房地产权证。对此,我们与规划、财政等五个部门联合成立了解决“办证难”工作领导小组,抽调业务骨干组成解决“办证难”专门

队伍,在市房地产交易中心大厅设立“解决办证难专门窗口”,在《青岛日报》等媒体刊登“为您解难”登记调查表50余万份,现场向居民发放调查表5000余份,居民反馈4500份,涉及到“办证难”的居民达2万余户、开发建设单位近600个,其中时间最长的个案是解放初期遗留下来的。面对巨大的工作量,我们实行集团化“大会战”,白天从事正常的业务办理,晚上全体加班突击完成案卷,期间仅组织召开解决“办证难”协调会议就达70余次。通过开展“办证难”活动,已受理并经核准可以办理产权登记的居民1.1万余户,使9000余户因历史遗留问题而拿不到房地产权证的居民领到了盼望已久的权属证书,得到了我市市委、市政府主要领导的高度评价和社会各界的广泛认可。

### 3.3 现场办公主动上门提供服务

自2003年以来,我局每年都由主要领导带队,到海尔集团、海信集团、青啤集团、青岛港等我市十几家大企业和五市七区政府现场办公,走访征求意见,了解他们在国土资源和房产方面遇到的疑难问题,并现场研究解决办法,落实分管领导和责任部门包案解决。如今年11月份,局主要领导带领分管副局长及有关职能部门10余名负责同志,赴海尔集团现场办公,通过二个多小时的深入沟通和反复研究,解决了困扰海尔集团二十余年的历史遗留问题,令海尔集团总裁杨绵绵女士感动得热泪盈眶,连声致谢。

我局依法行政、高效便民的做法赢得了广大市民的欢迎和社会各界的认可。全国人大《土地管理法》执法检查组在视察并听取我局汇报后,给予了高度评价;中央电视台分别于2004年5月26日和6月25日报道了我局《电子房产证》和《二手办证,立等可取》;2004年7月1日《大众日报》整版刊发《依法行政,看青岛速度》,全文介绍我局创新管理、提高效率的做法。