

## 打通基层政务服务的“最后一公里”

——记全国“人民满意的公务员集体”、朝阳区不动产登记中心

□本报记者 孙艳

年均完成登记业务22.9万余件、服务群众近126万人次、突破性为12.6万套“办证难”房屋打通办理渠道……在朝阳区不动产登记中心，有这样一支青年铁军，坚持以人民为中心，凝心聚力化解群众“急难愁盼”，用高效率与高质量的服务交出了一份漂亮的答卷。2022年，该中心荣获了全国“人民满意的公务员集体”荣誉。

## 心系民生，开启不动产登记“加速度”

朝阳区不动产登记中心（以下简称“登记中心”）由朝阳区原房屋权属、土地权属登记中心经过机构整合挂牌成立，工作体量在北京乃至全国都处于前列。改革后的登记中心是一支年轻的队伍，人员平均年龄37岁，党员占比80%，有闯劲儿、敢创新、能担当，工作斗志昂扬。

“民生无小事，枝叶总关情。”不动产登记涉及千家万户，事关群众切身利益。“前些年，办个房本儿是真难，大家都是等啊等。”一位多年前在朝阳区安家的市民回忆说：“那时候，天还没亮，大家就拿小板凳在窗口边儿排上了。您要来得晚了，那就得等个半天儿才能拿个号。”

如何从根源上解决排队等待办证的“老大难”问题？2019年，北京市选取朝阳区率先试点，由不动产登记窗口人员直接代征税费，网签、缴税、登记、缴费、领证“一条龙”办理，探索形成了“一窗受理、内部流转、即时办结、同窗出证”的综合窗口服务“朝阳模式”，办证时长由原来2个工作日压缩至30分钟，真正实现立等可取，经验做法随之在全市进行推广。



登记中心还增设了34个一窗办理综合窗口，其中包括普通综合窗口26个、老残孕军绿色综合窗口8个，是改革前的5倍多，全市1/4的业务量都在这里受理。率先打造的“24小时不打烊”自助大厅，以及“早晚弹性办、午间不间断、周末不休息”的延时服务模式，全时段满足群众和企业登记需要。

## 人民至上，化解不动产登记“急难愁盼”

自2020年以来，市规划自然

资源委通过对接“接诉即办”市民服务热线，排查梳理全市存在历史遗留不动产登记问题的住宅类房屋，登记中心持续开展“我为群众办实事”实践活动，累计为10余万套房屋打通了办证路径，接近完成全市总量的一半。

因为历史遗留问题，购买房屋入住多年却拿不到产权证，是另一个反映强烈的民生痛点。据了解，北京市“办证难”涉及房屋60余万套，而朝阳区占到全市总量的1/3。“历史遗留问题引发的办证难问题决不能让老百姓买单。”登记中心组建工作专班

遵循“无错优先”原则，将维护人民群众的合法权益放在首位，形成“符合规划、楼宇安全、实测准确、名单合法、追责到底”的20字工作法，为符合条件的产权人尽快办理不动产权证。

这期间，登记中心完成了全市首个回迁安置房和商品房“交房即交证”项目，切实为从源头解决办证难题提供有效的“朝阳经验”。同时，推出绿色通道、党员先锋专窗、设置居民接待点等多项举措，让化解“办证难”工作更暖人心、聚人心。

“服务市民的窗口就是造福社会的前沿阵地。”登记中心的工作人员表示，每当看到办事群众拿到不动产登记“大红本”时露出的喜悦笑脸，再苦再累也是值得的，这就是对自己工作最大的褒奖。

## 科技赋能，打破不动产登记时空限制

今年9月19日，登记中心完成首例新建商品房转移登记“全程网办”业务。北花园小区的居民李女士足不出户就能轻松享受到“零跑腿，房本拿到手”的行政审批服务，顺利取得了不动产登记电子证。

随着不动产登记领域优化营商环境改革的推进，新建商品房

转移登记业务实现“全程网办”，进一步扩大了线上办理不动产登记业务的种类，更加方便了企业和群众。取得不动产权证的居民李女士感激地说：“真是太方便了，为企业和老百姓大大节约了时间成本，省去了预约、排队携带材料、多部门沟通等繁琐环节，给朝阳不动产登记中心点赞。”

记者了解到，在北京市规划和自然资源委员会的统筹部署下，登记中心作为改革创新试点，始终积极配合市级部门探索改革方案，争做营商环境改革的排头兵。目前，登记中心已经实现了包含个人存量房买卖夫妻更名、赠与、继承等16项“全程网办”业务，其中多项业务的成功案例均属全市首例。

登记中心还探索将不动产登记服务场所延伸至相关机构，现已成功延伸至银行、融资担保机构、法院和公证机构，可实现水、电、气、有线电视同步过户，打破了原来只能工作时间内到登记大厅现场办理业务的限制，群众办理不动产登记更省时、更便捷。

用辛勤的汗水、热情的服务真正打通基层政务服务的“最后一公里”，登记中心用实际行动彰显出首善之都公务员为民服务的使命担当。

## 党代表心声

党的二十大代表、市生态环境监测中心主任刘保献：

## 当好“耳目”“哨兵” 为建设美丽北京贡献更大力量

□本报记者 孙艳

“我向大家汇报一下空气质量情况，昨天上午，北京大气PM2.5低至‘1微克每立方米’，从9时到14时一直保持，这是我们在历年同期监测到的最好结果。”当刘保献回想起他参加党的二十大会议北京团分组讨论发言现场获得的热烈掌声时，仍然心潮澎湃。

近日，刚刚返回工作岗位的党的二十大代表、北京市生态环境监测中心党委书记刘保献，在市生态环境局党组会议上结合参会感受，向同事们传达了大会精神。

“非常荣幸能够作为北京市生态环境领域的一名基层代表参加党的二十大。我深知，这份荣誉得益于北京全体环保战线同志们多年的辛勤付出，也是北京广大市民对当前生态环境治理工作的

高度认可，更是党组织给予我的信任与重托。”刘保献认真庄严地向同事们宣讲了党的二十大精神，饱含深情地解读了他在现场亲历的一次次掌声背后的故事。

刘保献说，“当我第一次坐在人民大会堂，聆听习近平总书记二十大报告中指出，‘新时代十年，我们坚持绿水青山就是金山银山的理念，坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，生态文明制度体系更加健全，生态环境保护发生历史性、转折性、全局性变化，我们的祖国天更蓝、山更绿、水更清’时，人民大会堂顿时响起了热烈掌声，我的眼眶湿润了。作为一名生态环境领域的代表，那一刻我真切地感受到生态环境质量改善带来的广泛认可及共鸣，深深地体会到‘环境就是民生，青山就是美丽，

蓝天也是幸福’，良好生态环境是最普惠的民生福祉的价值与内涵。”

带着自信、带着热情、带着环境人对美丽北京的奉献与向往，刘保献认真履职，热情发言，“在参加北京团讨论发言时，当我讲到开幕会期间北京大气PM2.5低至‘1微克每立方米’时，现场响起了热烈的掌声，代表们纷纷为‘1微克每立方米’成果点赞。会议期间，十几家新闻媒体都向我发来了采访邀请。虽然每天的活动、学习、讨论和安排已经非常饱和，但每次采访我都精心准备。有时候凌晨还在和记者连线，回答采访问题。因为我知道，生态环境保护成就来之不易，是全体环保战士们的心血付出，是全社会人民的大力支持。我能做的就是尽自己努力，



让更多的人感受到这些热烈掌声背后的故事和深远意义，展现出环保人的风采。”

作为一名基层党代表，刘保献深知使命光荣、责任重大，他表示，将认真学习领悟党的二十大精神，带头遵守政治纪律和政治规矩，带头提高党性修养、提

升素质能力，带头落实各项工作目标和要求。同时，也将以此为新起点，不松劲、不懈怠，不骄不躁，埋头苦干，在新时代新征程上，带领市生态环境监测中心积极发挥生态环境监测技术的“耳目”“哨兵”作用，为建设美丽北京贡献更大的力量。