

# 莱芜市张家洼国土资源所便民服务初探\*

刘晓梅

(莱芜市国土资源局市区分局张家洼国土资源所, 山东 莱芜 271113)

**摘要:** 张家洼国土资源所建立便民服务平台, 强化便民服务管理模式, 丰富便民服务方式, 完善便民服务监督机制, 拓宽便民服务渠道, 结合辖区不同特点区别服务, 在保护资源、保障发展的基础上更好地服务群众。

**关键词:** 国土资源所; 便民服务; 创新形式; 张家洼; 莱芜市

中图分类号: F294

文献标识码: C

## 1 基本情况

张家洼国土资源所现有工作人员3名, 所属的张家洼街道办事处共40个行政村(居), 46个自然村, 总人口39337人, 国土总面积57.1 km<sup>2</sup>, 耕地总面积1208.22 hm<sup>2</sup>。张家洼街道办事处南接城市中心, 北临济青高速、莱城工业园区, 省道莱明路横贯南北, 地理位置优越。辖区内在册登记各类企业64个, 其中国家大型企业2家。自2005年国土所成立便民服务窗口以来, 共接受群众政策咨询4000余人次, 为鲁中冶金矿业集团公司职工办理房改房地证书过户1200余本, 办理用地审批手续300余宗, 办理宅基地发证400余宗, 为群众查阅档案资料1800余卷。

## 2 服务措施

(1) 建立便民服务平台。设立了便民服务大厅, 配置了电脑、打印复印机、饮水机、沙发、便民服务电话等基本办公设施, 使便民服务窗口成为便民服务的主要平台。把各种费用征收标准, 各种制度、程序上墙公示。准备了办事指南、便民服务明白卡、一次性告知书、廉政监督卡。还强化了档案管理, 对1982年以来的档案按照新的归档方案进行了科学整理, 入库档案达到2351卷(件), 编制检索工具22本, 建立机读目录1万多条, 实现了目录微机管理, 2008年张家洼国土资源所档案室达到省一级标

准, 为更好地开展利民便民服务奠定了基础<sup>[1]</sup>。

(2) 强化便民服务管理模式。每天早8时的班前会, 使“班前布置、分段作业、限时办结、事事考核、严格奖惩”成为管理的主线, 起到了集思广益、落实任务、及时了解工作动态的作用。通过工作追踪表、服务流程卡、便民服务卡等服务形式, 认真落实一次性告知、一站式服务的首接责任, 形成了职责分明、规范运作、强化服务的管理模式。

(3) 丰富便民服务方式。目前, 和谐社会的构建、社会主义新农村建设的推进, 都对基层国土所的职能、管理和服务提出了新要求。针对群众申请办理宅基地发证、旧村改造、养殖用地备案、土地证书名称变更等业务不会写申请、证明, 不懂相关程序和文书格式, 窗口人员都主动答疑解惑, 帮助填写资料, 让提供的资料一次过关, 不让群众来回跑“冤枉路”<sup>[2]</sup>。

(4) 完善便民服务监督机制。建立健全了群众监督机制, 公布了举报电话, 每个接件都明确告知办理时限, 发放监督卡, 提升办事效率。同时, 加强内部管理监督, 落实过错责任追究制, 接受职能科室和部门的监督, 提高为群众热情、优质服务的主动性和自觉性。

(5) 拓宽便民服务渠道。一方面, 出动便民服务车下乡巡查、宣传, 将办文程序简明扼要地制作成书面宣传材料, 在各村比较明显的地方张贴。将每

\* 收稿日期: 2010-01-29; 修订日期: 2010-05-26; 编辑: 曹丽丽

作者简介: 刘晓梅(1979—), 女, 山东莱芜人, 助理工程师, 主要从事国土资源管理工作; E-mail: liuxiaomei7911@163.com

月的1号定为张家洼街道办事处国土资源宣传日,将国土资源政策录制成磁带发放到各村,收到了很好的效果。另一方面,充分发挥各村各单位国土协管员的作用,拓宽服务渠道,扩大服务范围。辖区内某村位于办事处以西,村内拆旧建新盖居民楼,本来符合建设条件,可由于怕准备文字资料麻烦,计划强行施工。该村的国土协管员向国土所反馈回这一信息后,工作人员迅速来到该村,在严格制止的同时指定专人帮助该村办理用地报批手续,实地调查,与村委人员共同准备资料,跑相关单位,与分局、市局相关科室协调对接,最后拿下用地批复,得到了当地干部群众的一致好评<sup>[3]</sup>。

(6)结合辖区不同特点区别服务。一是为重点企业建立“绿色通道”,提前介入,最大限度简化办事程序,减少报件材料。华电国际电力股份有限公司莱城发电厂因总公司更名,要求所有土地登记发证手续在较短时间内名称变更完毕。国土所受理业务时已是星期五,窗口工作人员加班加点,利用周六周日看现场、整材料、填表格,12宗土地登记发证材料仅用2天时间就整理完毕上报分局,受到企业的好评。二是服务窗口前移。国土所人员上门为用地客户办理手续,为企业提供快捷、方便、周到的服务。莱芜东瑞纺织有限公司受金融危机影响,在生产经营中遇到资金困难,急需土地证抵押贷款。工作人员联系评估部门加班加点工作,用1个工作日就办完了土地抵押登记手续,帮助企业解决了困难,为企业渡过难关赢得了时间。

### 3 创新便民服务形式的思考

(1)科学配置职能,创新运行机制。“保护资

源、保障发展”是国土资源工作的任务,今后在服务农村经济发展上要朝着“服务型部门”继续转变观念;要充分考虑便民利民,不断搞好职能科学配置,形成高效便捷的工作运行机制,更好地服务群众。

(2)进行学习培训,提高服务水平。采取多渠道多形式进行全员学习培训,把学习培训工作和服务水平的提高列为工作考核的重要一环,有了过硬的理论和业务技能,才能更好地将便民利民举措落实到实际行动中。应加强基层村级干部的国土法律,法规和政策培训,充分发挥他们在农村工作中特有的引领作用。

(3)拓宽服务渠道,创新服务形式。通过设置流动服务站,在乡村商业服务网点放置国土资源办事指南、设置业务咨询电话,创办信息公开和交流网站,开辟所长信箱等举措,进一步拓宽服务渠道,创新服务形式。

(4)大胆借鉴外地经验。在工作实践中,要大胆借鉴、吸收外地好的经验和做法,紧密结合当地实际,主动征求群众意见,集思广益,使服务形式的创新更具体、更行之有效。

### 参考文献:

- [1] 赵山臣.莱芜市国土资源局全力实现三个新突破[J].山东国土资源,2007,23(4):34-36.
- [2] 郭海峰.基层国土所如何创新便民服务形式[N].农民日报,2010-01-02(3).
- [3] 刘晓梅.张家洼国土所便民服务赢得群众好评[EB/OL]. [2010-05-27]. <http://www.lwgtj.gov.cn/display.asp?id=448>.

## Study on Convenient Services Practice of Zhangjiawa Land and resources Section

LIU Xiaomei

(Zhangjiawa Section of Laiwu Bureau of Land and Resources, Shandong Laiwu 271113, China)

**Abstract:** As an grass root section, Zhangjiawa Land and Resources Section built service platform, strengthen convenient service management model, enrich convenient services ways, improve the supervision mechanism of convenience services, widen convenience services channels, and do services accoring to different characteristics in different services area. This section has done good services work on the basis of protecting land resources and guaranteeing the economy development.

**Key words:** land resources; convenience services; innovative forms; Zhangjiawa; Laiwu city