

节约集约用地看杭州

心贴心服务 手握手承诺

——杭州市国土资源局办事窗口服务工作纪略

吴孝祖 程立新

日前,杭州的柳先生来到市国土资源局办事窗口,将一面“热情服务、廉明高效”的锦旗送到办事窗口负责人王斌的手中,他说:“十分感谢窗口工作人员的热情服务,这次办了几本证,觉得你们国土资源局的服务态度很好,让我感到很温馨。”

像这样的锦旗和表扬信市国土资源局办事窗口经常收到。那么,是什么原因让前来办事的群众有这么温馨的体验?本报到办事窗口调研了一番。

一走进杭州市国土资源局办事大厅,首先映入眼帘的,是正面墙上的“群众利益无小事”这几个红色字体,在整体绿色为主基调的环境下,显得格外醒目。办事区、等候区、宣传区等功能区块有机划分,整个大厅整齐划一、井然有序。同时,办事大厅细节布置也充分考虑了群众的需要,配备了填单台、残疾人通道设施、电子信息触摸屏、免费复印机、擦鞋机、手机充电器、报刊杂志、清凉糖、纸巾等,为办事群众提供周到的服务。

王斌说:“‘群众利益无小事’,这七个字是窗口的工作理念,时刻提醒着工作人员要用心做好每一件事,也是我们对办事群众的庄重承诺。”

为把这“七字”承诺落实到行动,近年来,窗口推出了一系列服务举措。

迎接式服务。到国土窗口办事,你不用担心门难进。因为当你踏进办事大厅的那一刻,就有专门的引导员主动把你带到相应的窗口。一般的办事窗口都设有咨询台或者服务台,但杭州市国土资源局办事窗口突破了这一传统模式,专门设立引导员,变“等待服务”为迎接式服务。在直通车推出后,窗口又把引导服务延伸到直通车上,设立了跟车导乘员,形成了一条不断档的“服务链”。

微笑服务。到国土窗口办事,你不用担心脸难看。因为窗口工作人员接待办事群众时刻做到“1234”:所谓“一”,就是“一个微笑”,接待办事群众微笑相迎。所谓“二”,就是“二次站立”,群众来时,站立相迎;群众走时,站立相送。所谓“三”,就是“三声相待”,即来有迎声、问有答声、走有送声。所谓“四”,就是“四句请言”,即“请到几号窗口办理”、“请坐”、“请到几号窗口取件”、“请慢走”等文明用语。正因如此,当初为了听取群众意见而设的“意见箱”,现在变成了“表扬箱”。

全天候服务。到国土窗口办事,你更不用担心事难办。对上班族而言,最纠结的问题是要为办证请假。不过办土地证,你就不需要有这样的困惑。为方便群众,窗口推出了中午和节假日值班制度,坚持做到天天能办事、时时有接待,即使是大年初一也从未间断。本报调研时遇到了

在窗口办证的蒋先生,他说:“对我们上班的人来说,能给自己办事的时间只有中午12点到下午2点。国土资源局的中午值班制度,确实给我们带来了便利。”

移动服务。来不了国土窗口,怎么办?针对老弱病残等需要照顾的群众,国土窗口推出了上门服务,办好证后直接将土地证送至家中。同时经常利用双休日,不定期派出小分队,深入社区、摆摊设点、现场服务,使住户办事不出社区就可以解决问题,从而将一个固定的窗口打造成了一个移动的服务窗口。

免费直通车。有不少群众反映,土地证与房产证,往往连在一起,但办证的两个单位却相隔较远,交通不方便,怎么办?“群众的需要就是我们努力的方向。”王斌说。为解决这一问题,杭州市国土资源局与市公交公司联系,租用了公交车,在国土资源局和房管局之间开通免费直通车,将办证的群众直接送到。

优质的服务也受到了广大市民的高度评价。最近几年来,国土窗口先后被授予“全国青年文明号”、“全国巾帼文明示范岗”、“全国工人先锋号”、“市劳动模范集体”等荣誉称号。“这些荣誉来之不易。”市国土资源局党委委员、总规划师陈苏球说,“我们并没有刻意去追求荣誉,荣誉是我们持续提供优质服务的副产品。荣誉也不是终点,荣誉是下一站的起点和动力。”

实施土地综合整治 华光村换新颜

孙年红 吴志英

走进安吉县梅溪镇华光村,笔者为它的改变而惊叹。一排排三层高的漂亮小洋房整齐地矗立在小区内,5米宽的柏油路在小区内四通八达,阳台、庭院、白色护栏构成了梅溪镇华光村的崭新图景,小区内还有十几个工人在种植树木、花草,家家户户挂的大红灯笼显得整个华光村格外喜庆。

“终于住上小洋房了,阶梯式楼房,也不怕发水了。”住了几十年砖木平房的村民沈树全笑呵呵地说,“以前整个村子沿河而建,梅溪地势又低,洪涝灾害是一直压在村民心头的一块大石,2012年受台风‘海葵’的影响,家里全都被淹,没有一件好家具。”而如今经过农村土地综合整治,沈树全拿到了30多万元的拆迁房屋补偿和租房安置费,用这笔钱他住上了建筑面积达240平方米,还带地下车库的三层楼房。

“搬新家最开心的还是村里的老人们。”69岁的村民徐有才说,小区新建一个老年人活动中心,闲着没事儿的老人们总算是寻得一个好去处。

据介绍,华光村是安吉县于2010年首批经省政府批准实施农村土地综合整治的项目村,共计搬迁农户138户,复垦建设用地110亩左右。农整项目实施前,华光村农户分布范围广,居住条件较差,出行不方便。每到洪涝季节,村民们就心惊胆战,生命和财产安全没有保障。

农整项目实施后,华光村农民的生产和生活条件发生了翻天覆地的变化,一方面新建小区选址合理、规划科学,全部按照城市小区标配建设,通路、通水、通电、通信等基础设施配套一应俱全,保障了农户的生活安全;另一方面,通过实施农村土地综合整治,节约了土地资源,使农户安置地从原来的110亩缩减至现在的28亩。余出的80多亩建设用地均被复垦成了耕地,交由村民耕种。

据了解,安吉县自2010年起,已累计批准农整项目41个,项目涉及30几个行政村200多个自然村;全县已搬迁农户9321户,建设农户集中安置区36个,完成建筑面积近250万平方米;复垦建设用地8400余亩。通过实施农村土地综合整治,一批“规划科学、设施配套、服务齐全、生活舒适、管理民主”的社会主义新农村正初具雏形,同时还建成了一批“田成方、路相通、渠相连、旱能浇、涝能排、土肥沃”的高标准农田,为农业生产机械化、现代化创造了条件。

目前华光村正在进行小区绿化建设,预计在本月底可完工。“来年我要在院子里种上桂花树,那花香可以飘满整个村子。”徐有才老人说。

临海市全力打造 风清气正的村居环境 农民建房“六单位四到场”

林王锋

为进一步贯彻落实省政府《关于规范农村宅基地管理切实破解农民建房难的意见》中关于严格落实农民建房“四到场”制度要求,规范农民建房管理,坚决遏制违法占地、违规建房现象,争创“无违建市”,临海市去年起在杜桥镇试点开展“六单位四到场”工作。

“六单位四到场”是由镇政府牵头,建设规划、国土资源、行政执法、测绘、村民委员会等共六个单位,在建筑放样、基槽验线、施工过程和竣工验收四个环

节到场监督实施,从源头规范农村建设管理。

一是通过建立六单位联席会议,加强农民建房前置监管,梳理了不按规划建设、抢占多占、建新不拆旧的农民建房“三大乱象”;二是搭建“六方联合”前置管理平台,农民建房开工前必须实行统一放样,镇人民政府受理村民放样申请后10个工作日内组织六单位联合到场,严格按照审批位置放样定点;三是建立长效机制,加大对一户多宅、非法骗取批准等行为的整治力度,强化建设规划、国土资源、行政执法的联合动态巡查,确保“六单位

四到场”制度能够在更加清明的环境中有效推行。

该项制度在杜桥镇试点实施以后,取得了一定的成效,东部规划分局、国土分局和行政执法中队的建房投诉率分别同比下降了90%以上。今年7月,临海市出台了《临海市规范农民建房管理的意见》,在全市推行“六单位四到场”制度。制度实行以来,对村庄规划的严格执行和对公正公平的严格把握,大大减少了邻里之间的建房矛盾,因农村建房发生纠纷的调解案件同比减少90%,调节群众满意度达到100%。

首届中国地产全球化暨海外投资高峰论坛举行

张玲

为助力中国企业打通出海渠道,实现中国地产企业“走出去”的战略目标,12月20日,由人民网、中国房地产业协会主办,亨瑞集团承办的“首届中国地产全球化暨海外投资高峰论坛”在北京人民大会堂新闻发布厅隆重举行。

相关领导及会议承办方代表,亨瑞集

团董事会主席 Henry Zou 及绿地集团、北京建工集团等国内百强地产集团董事长、副总裁及高管,北京地产界、投资金融界等数百位人士齐聚会议现场,共同探讨中国地产海外投资发展方向,为中国企业开启全球化和前瞻性的新视野。

会议宣布,由亨瑞集团倡导并在人民网和中国房地产业协会的大力支持下,国内首个地产全球化资源平台——中国房

地产国际联盟正式成立,旨在打造海外投融资服务一体化平台,促进地产国际化,为出海企业提供强有力的支持。同时,由亨瑞集团发起成立的北京大学亨瑞国际交流奖学金也正式启航,用于资助北京大学学生、学者参加中国房地产国际化、国际房地产金融等相关课题的海外调研、学术研讨及交流活动,以实际行动支持中国地产全球化。