

# 记者暗访5部门 首问负责制 实施情况 工作人员很耐心 回答问题挺细致

记者 钱枫枫 陈瑞建

房产证过户期间,土地证过户要怎么解决?老房翻新需审批吗?收养或过继孩子,需要什么手续?自我市实施首问负责制以来,市民到部门、镇街办事,首问责任人是否能履行告知、解答义务?昨日上午,记者暗访我市5个职能部门发现,首问负责的工作人员比较耐心,回答问题也挺细致。

## 市国土资源局

### 指引到位,认真回答

9时许,记者来到市国土资源局。在保安处登记后,记者来到4楼4楼地籍管理科办公室,有一名工作人员正在办公,记者敲门进去,就房产证过户期间,怎么办理土地证过户一事,询问这位工作人员。

是房屋交易吗?这位工作人员可能一时未听明白,反问一句。

是的,我正在办理房产证过户,等待审批期间,想将土地证先过户,听说土地证有个过渡期,应该怎么办理?记者

问。

具体办理情况,你要到对面的土地登记交易中心,问里面的科室主任,他比较清楚。工作人员说。

记者来到土地登记交易中心,向该中心工作人员询问相同的问题。

土地证没有过渡期这一说法。工作人员告诉记者,只需办理完房产证过户后,凭房产证来这里办理土地证过户就可。你们还是先办好房产证,再来我们这里办土地证过户吧。

## 市民政局

### 讲解政策,细心提点

10时许,记者来到市民政局3楼,进入社会组织科办公室,里面有一名工作人员在办公。

请问有什么事吗?见记者进来,这位工作人员放下手头工作,热情地问道。

我有一亲戚,家中无子女,另一个亲戚家里孩子较多且贫困,想过继或收养另一个亲戚家的孩子,这个能否办理,需要什么手续?记者问道。

工作人员说,想要办理收养或过继,局

里没有设置办理科室,但在婚姻登记所二楼,有专门负责此事的收养办公室,具体需要什么手续,可以去那边咨询。

这位工作人员还告诉记者,过继和收养是一件非常严肃的事情,这关系到孩子以后的健康成长。因此,对收养方有一定的限制,比如收养方一定要没有孩子;如果是单方(单身男性)收养女孩子,男收养人要与被收养女孩的年龄有一定差距。

## 市食品药品监督管理局

### 解疑释惑,耐心细致

10时28分,记者来到市食品药品监督管理局3楼。在药械监管科内,一位工作人员正在整理一大叠文件。

请问,我打算开一家药店,需要什么审批手续?记者问。

药店开在哪里?面积有多大?有没有执业药师?工作人员边忙边问道。

在安阳,大约40平方米,已有一名执业药师。记者回答。

药店有无打算卖中药?药店是独资的还是公司的?该工作人员再次问道。

只卖西药,没有打算卖中药,我们

是独资的。记者答道。

如果药店面积有40平方米以上的,除执业药师外,还要再请一位药师。而且要先到工商部门登记店名,然后将相关资料交到审批中心二楼窗口,最后还需网络登记。你的药店是独资,所以药店必须登记在执业药师名下。该工作人员手头整理的文件虽然很多,但对于记者所咨询的问题,还是非常耐心地回答。

具体如何操作、办理,你们还是去审批中心窗口咨询,他们会很详细、具体地跟你讲的。

## 市住房和城乡建设局

### 详细解答,再三提醒

9时37分,记者来到市住房和城乡建设局。规划管理科办公室里一名工作人员正在办公。记者咨询:老房子两层楼,位于莘滕街道,房子墙角开裂,老化严重。邻居们都搬走了,就我家还住着。为了居住安全,打算翻新一下。翻新需要审批吗?这位工作人员仔细询问了老房子的具体情况、位于何处、想如何翻新等问题。

工作人员介绍,翻新概念较多,如果未更改房屋结构的,可以申请维修、加固,如果想推翻重建扩大面积则不允许。

针对记者的问题,这位工作人员介绍,危房修理受理有一套手续,要先去位于安阳派出所附近的房产登记中心鉴定危房性质,鉴定出危房的等级后,

再将报告交给莘滕规划所。

工作人员还热心地告诉记者:最好先和莘滕规划所联系一下,让他们看看是不是危房,因为他们经验丰富,一般都能肉眼看出。如果鉴定出来不算危房,花了钱又白忙一场就不好了。

对于危房,国家有特殊政策,但要求翻新之前是什么结构,翻新之后仍然是什么结构。工作人员还再三提醒记者,许多人借着翻新的名义,实际上想扩大老房子的面积,这样是不行的。许多人借着翻新借口拆改建,这是不允许的,因为老房子不在规划内,房间距、消防通道等都不满足要求,如果私自拆改建,到时候会影响团块规划。

记者计算了一下,就这问题该名工作人员详细又热情地解答了近十分钟。

## 市水利局

### 认真回答,指点清楚

11时许,记者来市水利局。我们想在外滩堤塘开一家海鲜排档,需要什么审批手续?记者走进海塘管理所,询问里面的一位工作人员。

位置在外滩哪里?工作人员问。

外滩彩虹桥附近。记者想了下回答。

这块位置不归我们管理,你们要去经

济开发区咨询。工作人员告诉记者,水利局管辖内的堤塘位于东山下埠水闸附近。

我们管辖内的堤塘上没有开设海鲜排档,我们这里是肯定不允许开的。而彩虹桥那边的堤塘,属于经济开发区管理,具体你们要去经济开发区咨询。该工作人员说。

## 相关链接

### 首问负责制 涵义

基本内容

1. 实行首问负责制,即在办公场所、业务柜台和公务处理过程中,首先受到来访、咨询或接待办事的工作人员,要负责给予办事或咨询一方必要的指引、介绍或答疑等服务,使之最为迅速、简便地得到满意的服务。

2. 首问负责制的对象包括:前来办事的同志、来访人员、来电、咨询、查询、投诉和业务受理等。

执行要求

1. 对来人或来电提出的咨询、投诉和业务办理等问题,无论是否属于本部门范围的事情,首先受到询问的同志要负责指引、介绍或答疑,不得经任何借口推诿、拒绝或拖延处理时间。

2. 首问负责部门或工作人员能当场

处理的,要当场解决。不能当场处理或不属于职责范围内的,应该做到:向对方说明原因,给予必要的解释,将来人带到或指引到相关部门办理;可用电话与相关部门联系,及时解决,转告有关的电话号码或办事地点。

3. 答复来人来电提出的问题,既要准确地掌握政策,又要坚持实事求是的原则。对于不清楚、掌握不确切的问题要及时请示有关领导,给予对方一个准确的解答。对于确实解决不了、解释不了或不属于本系统管辖的问题,应耐心向对方说明情况。

答复、介绍和指引时,首问负责的工作人员态度要热情、用语要文明,要杜绝服务忌语,避免“门难进、脸难看、话难讲、事难办”的现象发生。

## 安阳街道上沙塘村安置留地 二期建设征询意见公告

安阳街道上沙塘村二期C1、C2、C3地块(瑞祥新区)扩初设计已基本完成,现向全体二期面积持有者征询摸底意见。经村两委、党员及村民代表会议商议后决定,对二期安置留地建设走向,先由全体二期面积持有者选择:每户可选择建房或部分面积挂牌出让(套型组合后出让部分面积作为建设资金或选择直接与有实力的房开进行合作建设);每户可选择全部挂牌出让。摸底意见由村两委根据实际统计情况进行下一步决策。

请广大村民及外买户注意,于2013年9月18日至9月25日,持村二期面积者带本人身份证和《分配计划证》到上沙塘村办公楼核对确认,并对这几年安置留地二期交易的面积进行确认(限于2009年11月30日上报国土局名单范围内进行确认)。

办公楼地址 瑞祥新区院士路往西到底

联系电话 :65187188

瑞安市安阳街道上沙塘村经济合作社

2013年9月16日