

三门峡市不动产登记 便民利民改革领导小组办公室文件

三登改革办〔2019〕7号

三门峡市自然资源和规划局 不动产登记业务投诉机制 (试行)

为进一步优化营商环境，改进工作作风，畅通不动产登记工作投诉渠道，确保不动产登记工作合法、规范、廉洁、高效，健全不动产登记业务投诉工作，现就有关事项通知如下：

一、提高思想认识

不动产是人民群众的重大财产，不动产登记和权籍测绘工作的好坏直接关系到人民群众的切身利益。不动产登记是保护不动产权利人合法权益和维护交易安全的法定制度。权籍测绘工作直接影响到不动产自然状况能否得到准确反映。建立健全针对不动

产登记和权籍测绘工作的投诉机制是倾听群众意见和建议，改进工作作风，确保工作规范、廉洁、高效开展的重要保障，必须予以高度重视。

二、可投诉内容

（一）工作人员服务态度问题

如存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”现象，态度恶劣、言语粗暴、刁难群众等。

（二）工作人员违反党纪政纪问题

工作人员存在怠政懒政、滥用职权、玩忽职守、贪污腐败等问题。

（三）工作不规范问题

未依规办事，工作流程不规范，不动产登记结果、地籍图、测绘结果等存在错误不予更正，超时办结业务等问题。

（四）工作建议和意见

包括对人员管理、登记大厅建设、业务办理等方面提出的意见和建议。

（五）反映有关情况提出投诉请求

反映不动产登记机构的有关情况，或提出相关投诉请求的。

三、投诉渠道

1. 反映工作人员服务态度问题的，可向市不动产登记中心投诉 0398—3117928。

2. 反映工作人员违反党纪政纪问题的，可向市、县两级纪检监察部门投诉。也可向市自然资源和规划局机关党委反映或投诉0398—8527376。

3. 反映工作不规范问题的，可拨打市不动产登记中心投诉0398—3117928，也可向市自然资源和规划局反映或投诉0398-8527835。

4. 提出工作建议和意见的，可向各区政务服务部门、市区信访主管部门、市规划自然资源和规划局、各县、市不动产登记中心提出。

5. 反映有关情况提出投诉请求的，可向市不动产登记中心投诉0398—3117928，也可向市自然资源和规划局反映或投诉0398-8527835。

四、投诉内容办理

接受投诉的各有关部门应确保投诉电话能够正常接听，工作人员应认真听取人民群众的投诉，并做好记录。属于本部门处理范围的，应依法依规按照工作流程妥善办理，及时向投诉人反馈办理结果。不属于本部门处理范围的，应明确告知投诉人向有关职能部门反映问题。



三门峡市不动产交易登记便民利民改革领导小组办公室 2019年4月8日印发
