

# 三门峡市自然资源和规划局 三门峡市住房和城乡建设局 文件

三自然资〔2020〕7号

---

## 关于建立健全不动产登记和权籍测绘投诉处理 工作机制的通知

市不动产登记中心、各有关单位：

为进一步优化营商环境，提升不动产登记服务水平，建立健全不动产登记和权籍测绘投诉渠道和处理工作机制，确保投诉处理工作公正合法、规范统一、廉洁高效，三门峡市自然资源和规划局和三门峡市住房和城乡建设局联合制定不动产登记和权籍测绘投诉处理工作机制，现就有关事项通知如下，请结合实际认真贯彻执行。

### 一、提高思想认识

不动产登记和权籍测绘工作事关人民群众的切身利益，影响广泛、责任重大。建立健全不动产登记和权籍测绘投诉处理工作

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，各相关单位要以高度认真负责的态度，及时、主动做好投诉处理工作。

## 二、建立健全投诉渠道

为建立健全独立、专门的不动产登记和权籍测绘投诉渠道，我市设立了以下投诉渠道：

反映工作人员服务态度问题的，可向市政务服务中心投诉，投诉电话 0398-2775558。

反映工作人员违反党纪政纪问题，可拨打全国纪检监察机关 12388 统一举报电话，向纪检监察部门投诉。

反映工作不规范问题的，可向市土地学会投诉，投诉电话 0398-8527339，也可以向房地产协会投诉，投诉电话 0398-8527313。

市登记中心要在办事大厅设置对外咨询窗口及独立意见箱，收集群众意见。

## 三、明确投诉内容

（一）服务态度问题。工作人员存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”事项，态度恶劣、言语粗暴、刁难群众等问题。

（二）标准不规范问题。工作人员未依规办事，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。

（三）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。

（四）提出意见和建议。对人员管理、登记机构办事大厅建设、业务办理等方面提出意见和建议。

（五）反映其他情况。反映不动产登记机构和权籍测绘机构的有关情况，或提出相关投诉请求等。

#### **四、规范处理程序**

（一）企业、群众向市行政服务中心、土地学会、房地产协会反馈的建议和投诉，各单位受理后，按规定和程序及时处理，并答复建议和投诉。

（二）对违反党风党纪、服务态度问题，由纪检监察部门按相关法律法规核查处理。

（三）咨询窗口、意见箱反馈的建议和投诉，应通过信访部门立案处理，由各相关单位按照《信访条例》《依法分类处理信访诉求工作规则》相关规定，限时答复投诉人。

（四）接受投诉的各有关部门应确保投诉渠道畅通，工作人员应认真听取查看企业群众的诉求、意见和建议，并做好记录。

#### **五、加强监督实施**

三门峡市自然资源和规划局和三门峡市住房和城乡建设局

共同做好对各相关单位的监督指导工作，对实施情况定期总结通报，确保各负责处理工作的单位及时完成投诉处理工作。

特此通知。



三门峡市自然资源和规划局



三门峡市住房和城乡建设局

2020年1月15日

---

三门峡市自然资源和规划局办公室

2020年1月15日印发

---