

广德市自然资源和规划局关于进一步建立健全不动产登记投诉机制的通知

局相关科室，不动产登记申请人：

为进一步优化营商环境，建立健全不动产登记投诉机制，推进投诉处理工作的规范化和制度化，切实解决群众企业遇到的问题，进一步提升我市不动产登记服务水平。现就有关事项通知如下：

一、投诉内容

不动产登记申请人在申请办理广德市行政辖区内不动产登记相关业务时，可就以下方面的问题进行投诉和反映：

（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）业务受理问题。工作人员存在无故不受理业务；受理业务时不执行“一次性告知制”“首问负责制”等；受理业务时不按照叫号顺序叫号等。

（三）登记业务问题。工作人员未依法依规办事，工作流程不规范、不合理，无故超时办结业务，违规乱收费、不动产确权错误等问题。

（四）地籍测绘问题。不动产测绘程序、地籍图、宗地图、测绘结果等存在错误不予更正；要求不动产登记申请人到指定特

定测绘机构进行不动产测绘等。

（五）违反纪律问题。工作人员存在滥用职权、玩忽职守、贪污腐败等问题。

（六）工作建议和意见。对人员管理、不动产登记办事大厅建设、业务办理等方面提出意见和建议。

二、投诉渠道

（一）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，投诉电话：0563-6975795，也可通过政务服务热线 12345 投诉。

（二）反映业务受理问题、登记业务问题、地籍测绘问题的，可向市局办公室或市不动产登记中心投诉，投诉电话：0563-6052374、0563-6975795，也可通过政务服务热线 12345 投诉。

（三）反映违反纪律问题或对市不动产登记中心处理投诉问题的结果不满意的，可向驻局纪检监察组反映，投诉电话：0563-6052037，邮箱 zrzyjjz110@126.com，“广德市自然资源和规划局”公众号“不动产投诉建议”，或通过政务服务热线 12345 投诉。

（四）提出工作建议和意见的，可向市不动产登记中心反映，电话：0563-6975795。

（五）市不动产登记办事大厅设置意见簿、意见箱，您也可通过上述方式反映、投诉相关问题。

三、投诉办理

（一）通过政务服务热线 12345 投诉、反映的问题，承办科室（部门）依法依规按照工作流程妥善处理，并在规定时间内向投诉（反映）人反馈办理结果。

（二）向驻局纪检监察组、局相关科室（部门）投诉、反映问题的，在接到投诉、反映问题后，应立即办理，并作出相应处理，同时及时反馈投诉人，其中投诉类应于 15 个工作日内办结，其他问题可 30 个工作日办结。

（三）不属于本部门处理范围的，应明确告知投诉人相应投诉渠道，确保各投诉、反映和意见及时处理。

四、相关要求

（一）**高度重视**。建立健全不动产登记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，必须高度重视，要以高度负责的态度，及时、主动、全面做好投诉处理工作。

（二）**总结提升**。各科室（部门）要定期对群众企业反映的问题全面梳理，树立问题导向和目标导向，及时总结，深挖细查问题线索，全面整改到位，切实提升群众和企业的获得感和幸福

感。

（三）加强监督。各科室（部门）要加强不动产登记、地籍调查、作风效能等方面的日常监督检查，早发现，早制止。驻局纪检监察组通过专项检查、重点督查、明察暗访等措施，压紧压实主体责任，进一步提升不动产登记服务水平。

2022 年 4 月 15 日