

宁国市自然资源和规划局文件

宁自然资规〔2023〕33号

关于印发《宁国市不动产登记首问负责制、一次性告知制、限时办结制工作制度》的通知

市不动产登记中心、机关各科室、二级机构：

为进一步提高行政效能，提升服务水平，加强不动产登记作风常态化建设，特制订并印发《宁国市不动产登记三项工作制度》，请遵照执行。

特此通知。



发：自然资源和规划局

宁国市不动产登记首问负责制、一次性告知制、限时办结制工作制度

为进一步改进工作作风，提高工作效率，向服务对象提供优质、高效、满意的服务，按照“精简、高效、透明、公开”的要求，结合工作实际，制定首问负责制、一次性告知制、限时办结制三项制度，具体内容如下：

一、首问负责制

实行“首问负责制”，是指服务对象来人或来电、来函，办理、咨询、举报、投诉有关事项时，首位接待或受理的工作人员应承担联络、协调、解答、转交、关注、引导或办理责任的制度。

（一）首问责任人范围：有关人员来本单位办事，接受询问的第一位工作人员即为首问责任人；单位工作人员接听有关人员电话询问时，接听人员为首问责任人。

（二）对来人或来电提出的咨询、投诉和业务办理等问题，无论是否属于本单位范围的事情，首问责任人要负责指引、介绍或答疑，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理。

（三）答复来人来电提出的问题时，既要准确地掌握政策，又要坚持实事求是的原则。

（四）询问人当面询问事宜，属首问责任人职责范围或首问责任人能够答复的要当场答复；对不属于首问责任人职责范围的，由首问责任人向询问人指明有关部门的方位和经办人员。

（五）接听电话询问时，首问责任人要热情礼貌地接听询问人询问。询问事宜属首问责任人职责范围或首问责任人能够答复的，要当即答复；不属于首问责任人职责范围的，要及时将相关部门电话告知询问人；不属于本单位职能范围的，首问责任人要耐心地解释。

（六）询问人要办理或咨询的事宜属重要（重大）事项，并要求与单位领导联系或当面汇报的，由部门负责人答复和办理。

（七）服务对象询问首问责任人姓名时，应如实告知。答复、介绍和指引时，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。

（八）首问责任制的执行情况纳入年终考核管理范畴，对不遵守首问责任制要求的，经查实，要对责任部门和责任人进行必要的教育，情节严重的要给予批评和必要的处理。

二、一次性告知制

一次性告知，是指服务对象在各窗口办事或电话咨询有关事项办理事宜时，经办人员须一次性告知其所要办理事项的法规政策依据、办理时限和流程、必需的材料。

（一）来人（来电）办事（咨询），经办人员必须一次性告知办事（咨询）对象申请办理事项应具备的条件、提交的资料以及办理时限。若负责接待的工作人员为非经办人员，则按首问责任制规定办理。

（二）对办事对象提交的资料，经办人员应当场审核。发现手续、资料不齐全或不符合法律、法规规定的，应一次性书面告知其所需补充的手续和资料。

（三）除电话咨询可口头一次性告知外，来人办事的，接待人员应主动提供“办事指南”。

（四）申请事项属不予办理的，应说明理由，并书面告知。

（五）工作人员应认真履行一次性告知义务，对没有做到一次性告知，造成办事人往返多次办理的责任人，视情节给予批评或诫勉谈话，对情节严重的，将视为过错进行责任追究。

三、限时办结制

限时办结制度，是指符合法律法规及有关规定，在材料齐全、手续完备的情况下，工作人员要严格按照对外明确承诺办理的时限办结服务对象的申请。

（一）在窗口公示各办事事项的办理程序、申报材料、承诺时限、收费标准及收费依据等。

（二）对服务对象诉求事项，必须按照规定的权限在规定时间内办结，无正当理由不得以任何借口拖延或刁难。

（三）工作人员对领导交办的工作，应在规定的时限内办结，并保证办理质量。

（四）确实需要延时办理的，经办人应报中心负责人审批，并及时向服务对象告知延时办理的理由。

（五）对违反本制度的当事人，按有关失职追究制度的规定和效能建设规定追究当事人责任。