

首问负责制

第一条 首问责任人是指不动产登记中心（以下指“中心”）窗口第一个接听服务对象来电、第一个在大厅现场接待服务对象的工作人员。首问责任人负责解答、办理和帮助联系办理相关事。

第二条 首问责任人在接待服务对象时，应做到态度热情、用语文明、服务周到，切实为办事人着想，不得推诿扯皮。首问负责人在答复服务对象提出的问题时，答复要准确、清楚且符合政策。能解释答复的马上落实，对于确实无法解答的问题，要向服务对象礼貌、耐心地说明情况，并给予指导帮助。严禁使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“办不了”等语言一推了之。

第三条 办理事项属于首问责任人职责范围的，要按规定及时予以办理；不能当场办理的，要“一次性告知”办理事项需要补充的材料以及如何办理等，并耐心解答服务对象的询问。

第四条 办理事项不属于首问责任人职责范围，但属于中心职责范围的，首问责任人要主动告知或引导服务对象到有关责任科室，由有关责任科室负责接待、处理和答复；不属于中心职责范围的，首问责任人应说明情况，并尽可能地明确所咨询、查询、办理事项的主管部门。

第五条 办理重要事项时，首问责任人应认真做好记录，如涉及信访隐患的，应及时上报。

第六条 首问责任人没有履行首问责任并造成不良影响的，应按照有关规定追究其相应责任。

一次性告知制

第一条 服务对象到中心办理或咨询有关事项时，经办人员必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或不予办理的理由。

第二条 对服务对象要求办理的事项，经办人员应当当场审核其申请材料，对符合要求的及时受理；对申请材料不完备等原因需退回补正的，要一次性告知其需要补交的申请材料。

第三条 对服务对象所办事项涉及多个部门的，或法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况，经办人员应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知服务对象。

第四条 一次性告知一般采用口头告知形式，一次性告知过程中要做到态度热情，用语文明。如果服务对象要求以书面形式告知的，经办人员应当使用书面告知方式。

第五条 中心需在不动产办事大厅、门户网站公布各项业务所需材料，办理程序和办理时限等内容。

第六条 对没有做到一次性告知，造成服务对象产生不满情绪，被有效投诉的，将按照相关规定追究有关人员责任。

限时办结制

第一条 各类不动产登记事项均实行限时办结制度，具体时限要求，由各中心按提高效能的原则予以确定并

公开承诺。

第二条 承诺事项办理时限，指承办具体业务的登记中心，正式受理申请之日起，至具体事项办理完毕之日止的承诺工作日数。

第三条 对材料齐全、符合规定的，应予以立即受理。

第四条 中心窗口根据职责分工，严格按照法律法规认真受理各类申请事项，并在规定期限内办结相关事项。

第五条 特殊情况确需延时办理的，经办人要按职权规定上报，经主要负责人审批，并告知服务员对象延时办理的理由。

第六条 中心工作人员应严格遵守承诺时限，无故拖延办结时间，超过办结时限的，应追查原因，并按照有关规定追究相关责任人的相应责任。