

睢县自然资源局文件

睢自然资〔2022〕16号

睢县自然资源局 关于建立不动产登记投诉机制的通知

各乡（镇）街道自然资源所、机关各股室、局属各单位：

现将《睢县自然资源局关于建立不动产登记投诉机制的通知》印发给你们，请结合工作实际，望遵照执行。



不动产登记投诉机制

为进一步优化营商环境，改进工作作风，畅通不动产登记投诉渠道，确保不动产登记合法、规范、廉洁、高效，现将不动产登记投诉机制明确如下：

一、提高认识

不动产是企业 and 群众的重要生产生活资料，不动产登记是保护权利主体合法权益和保障交易安全的重要制度。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。要以高度负责的态度，及时、主动、全面做好投诉处理工作。

二、投诉方式

（一）直接投诉

1. 局办公楼一楼大厅设立由投诉举报箱；
2. 各乡镇自然资源所设立投诉箱；
3. 行政服务大厅三楼不动产登记综合窗口设立投诉箱。

全县各企业及个人群众可选择以上地点直接投诉。

（二）电话投诉

1. 涉及工作人员服务态度、工作不规范问题和工作意见建议

如工作人员存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”现象，态度恶劣、言语粗暴、刁难群众等问题；

未依规办事、工作流程不规范、超时办结业务、存在错误不予更正等问题；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。

可拨打投诉电话：0370-8260086。

2. 涉及工作人员违反党纪政纪问题和反映有关情况或提出投诉请求

如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；反映不动产登记机构有关情况或提出相关投诉请求的。

可拨打投诉电话：0370-3083270。

三、投诉内容办理

投诉内容属本部门办理的，承办机构依法依规按照工作流程妥善办理，并向投诉人反馈办理结果；向相关部门投诉的，应积极配合有关部门进行调查，如实提供情况；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。

四、加强监督

局纪检室将对各有关单位的投诉处理情况进行监督，落实专人全程跟进处理进度，确保及时回复投诉意见建议。局办公室将定期对不动产登记投诉情况进行总结通报，督促问题整改，确保企业群众的获得感和满意度再上新台阶。

