

齐齐哈尔市自然资源局文件

齐自然资发〔2020〕46号

关于建立健全不动产登记和权籍测绘 投诉机制的通知

市局各相关科室，市不动产登记中心：

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，现就有关事项通知如下：

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，必须予以高度重视。

二、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。

三、健全投诉渠道

（一）齐齐哈尔市信访局大厅。

（二）全国纪检监察机关统一举报电话 12388，市自然资源局纪检监察部门。

（三）齐齐哈尔市 12345 便民热线。

（四）市自然资源局不动产登记投诉电话 2736701，自然资

源局权籍测绘投诉电话 2714964。

(五) 市不动产登记中心监督投诉电话 2550581、2550970，不动产登记大厅设置咨询窗口、意见箱等。

四、投诉处理程序

(一) 通过投诉热线反映的问题，确保电话畅通，工作人员应认真听取企业和群众的投诉，并做好记录。属于本部门处理范围的，应依法依规按照工作流程妥善办理，及时向投诉人反馈办理结果。不属于本部门处理范围的，应明确告知投诉人向有关职能部门反映问题。

(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) 通过信访渠道反映的问题，由信访部门按规定和程序办理。信访部门按照《信访条例》、《依法分类处理信访诉求工作规则》相关规定，限时答复信访人。

(四) 咨询窗口、意见箱反馈的建议和投诉，由不动产登记机构相关部门处理，限时答复投诉人。

齐齐哈尔市自然资源局

2020年10月15日



齐齐哈尔市自然资源局

（五）市自然资源局电话：3320281，3320270。

齐齐哈尔市自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局

自然资源局



齐齐哈尔市自然资源局办公室

2020年10月15日印发