

株洲市不动产登记中心

株洲市不动产登记中心 关于建立健全不动产登记投诉机制的通知

为进一步优化营商环境，提升不动产登记工作及服务水平，健全不动产登记投诉工作，现就有关事项通知如下：

一、提高思想认识

不动产是人民群众和企业的重要财产，不动产登记工作质量直接关系到权利人的切实利益。建立健全针对不动产登记工作的投诉机制是倾听群众意见和建议，是优化营商环境为企业提供更好的服务，是改进工作作风，确保工作规范、廉洁、高效开展的重要保障。不动产登记中心要以认真负责的态度，及时、主动做好投诉处理工作。

二、建立健全投诉渠道

为进一步畅通不动产登记工作的投诉渠道，我中心设立了以下投诉方式：

1. 株洲市不动产登记中心投诉电话：0731-28685010
2. 在市不动产登记办事大厅设置对外咨询窗口及独立意见箱，收集群众意见。
3. 反映工作人员违反纪律问题，可向市自然资源和规划局机关党委、市纪委、驻局纪检组投诉、举报。

三、明确投诉内容

如办事群众发现工作人员存在以下问题，可进行投诉和反映：

（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）标准不规范问题。

工作人员未依规办事，工作流程不规范，不动产登记结果等存在错误不予更正，超时办结业务等问题。

（三）违反纪律问题。

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、反映意见和建议

（一）提出意见和建议。

对人员管理、登记中心办事大厅建设、业务办理等方面提出意见和建议。

（二）反映其他情况。

反映不动产登记中心的有关情况，或提出相关投诉请求等。

五、投诉内容办理

接受投诉的各有关科室应确保投诉电话能够正常接听，工作人员应认真听取人民群众的投诉，并做好记录。属于本中心处理范围的，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。不属于本中心处理范围的，应明确告知投诉人向有关职能部门反映问题。

六、加强监督指导

中心将对不动产登记投诉处理情况进行监督指导，对实施情况不定期总结通报，确保负责处理投诉的科室及时完成投诉处理工作。

株洲市不动产登记中心

2020年10月30日

