

桐城市自然资源和规划局

关于建立健全桐城市不动产登记信访、 投诉处理机制的通知

根据安徽省创优“四最”营商环境工作领导小组《关于发布〈安徽省营商环境评价指标体系指引（2021版）〉的通知》，为优化营商环境，提升不动产登记工作服务水平，健全不动产登记信访、投诉处理工作机制，现将有关事项通知如下：

一、信访、投诉内容

（一）受理业务。工作人员违规加收申请材料、无正当理由拒不受理等问题。

（二）审核业务。工作人员未履行应尽的审核义务等问题。

（三）测绘成果管理业务。工作人员未按登记要求对现场进行实地勘察等问题。

（四）工作不规范、服务态度问题。工作人员未按照不动产登记办事要求、程序办理；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。

（五）违反党纪政纪问题。工作人员存在懒政怠政、滥用职权、玩忽职守、贪污腐败等问题。

（六）其他问题。反映不动产登记机构或工作人员有关情况，

或提出相关投诉请求的。

二、信访、投诉渠道

(一)反映受理、审核、测绘成果管理等业务问题。一是现场投诉。可以向市不动产登记中心服务台投诉；二是电话投诉。可以拨打市不动产登记中心投诉电话 0556-6209001，或拨打市长热线 12345 进行投诉。

(二)反映工作人员服务态度、不规范问题。一是电话投诉。可以拨打市自然资源和规划局信访举报电话 0556-6139515，或拨打市长热线 12345 进行投诉；二是网络在线投诉。可以访问市政务服务网在线投诉。

(三)反映工作人员违反党纪政纪问题。可以拨打市纪委监委驻市自然资源和规划局纪检组电话 0556-6139510 举报投诉。

(四)反映其他问题。一是电话投诉。可以拨打市信访局投诉电话 0556-6134001，或拨打市数据资源管理局投诉电话 0556-6209008 进行反映；二是网络在线反映。通过市自然资源和规划局官网的部门信箱或市政务服务网在线反映问题。

三、处理方式

(一)清晰界定部门职能。涉及税费征收、司法拍卖、拆迁安置、物业管理、消防验收、房地产开发企业和房产经纪公司监管等不属于自然资源和规划部门行政职能范围的投诉、信访内容，及时反馈市长热线等投诉平台，从源头上更加精准地区分部门职能，转交对应的税务、法院、住建、银行和辖区政府等处理。

(二)强化内部股室协作。涉及规划、土地利用、行政审批、测绘、档案管理等方面投诉、信访内容的，由局政策法规科精准分派给内部对应职能科室、二级机构处理，统一汇总相关科室意见后反馈投诉、信访平台并联系当事人做好回复工作。

(三)妥善处理重大问题。自然资源系统无法处理的重大、紧急投诉事项，报请上级政府研判处理。

