



关于印发《广德市不动产登记“办不成事” 反映窗口工作制度》的通知

广自然资规函〔2023〕82号

局机关相关科室、局属相关单位：

为贯彻落实自然资源部《关于开展不动产登记队伍作风常态化建设的通知》（自然资发〔2022〕144号）、安徽省自然资源厅《关于印发开展不动产登记队伍作风常态化建设措施清单的通知》（皖自然资登函〔2022〕36号）等要求，切实为民办实事办好事、为企业优化营商环境，经研究制定《广德市不动产登记“办不成事”反映窗口工作制度》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

广德市自然资源和规划局

2023年1月3日

广德市不动产登记“办不成事”反映窗口 工作制度

第一条 为进一步规范广德市不动产登记“办不成事”反映窗口工作，确保“办不成事”反映窗口（以下简称“窗口”）将群众“办不成的事”变为“办得成的事”，根据自然资源部、安徽省自然资源厅有关不动产登记队伍作风常态化建设要求，结合我市不动产登记工作实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于我市不动产登记中心设立“办不成事”反映窗口。

第三条 “办不成事”是指企业和群众在办理不动产登记事项过程中遇到的疑难事项和复杂问题，具体包括下列四种情形：

（一）企业和群众线上或线下申请办理的不动产登记事项，材料齐全且符合法定形式的，提交申请材料后，未能实现成功受理的问题，或者受理不及时、办理超时问题；

（二）企业和群众前往不动产登记办事大厅申请办理不动产登记事项2次及以上仍未能办成的问题；

（三）企业和群众反映在办理不动产登记过程中遇到的不同

科室（部门）间“推诿扯皮、办事拖拉”等问题；

（四）企业和群众提出的符合政策条件的特事特办（提速办、延时办、预约办、上门办）需求。

不属于不动产登记类或涉法、涉诉、涉访等问题，按有关规定，及时转办局相关科室（部门）办理。

第四条 “办不成事”反映窗口由市数据资源管理局负责，统一设立窗口和安排办事人员，对企业和群众反映的“办不成事”问题，实行统一登记、一窗受理、交办分办、效能督办全流程闭环管理。涉及不动产登记问题第一时间移交不动产登记中心，为办理不动产登记的企业和群众提供解决办法和兜底服务。

第五条 “办不成事”反映窗口设立协调员，协调员可由不动产登记窗口首席代表或中心相关负责同志担任。负责“办不成事”的原因研判、协调处理、解释答复。

第六条 企业和群众反映的“办不成事”按下列流程办理：

（一）**受理**。窗口工作人员要热情接待来访对象，认真登记企业和群众反映的“办不成事”相关问题，并建立受理工作台账。窗口工作人员严格落实“首问负责制”“限时办结制”“办件登记制”等制度。

（二）**交办**。窗口工作人员对企业和群众反映的“办不成事”，

第一时间移交不动产登记中心相关责任窗口，并做好协调工作。

（三）办理。责任窗口能现场解决的，立即办理；不能现场解决的，由协调员负责全程跟踪督办。责任窗口应在1个工作日内将办理结果反馈“办不成事”反映窗口。

（四）反馈。“办不成事”反映窗口收到责任窗口办理结果后，半个工作日内反馈给办事企业和群众。

（五）督办。符合政策规定不办的或“推诿扯皮、办事拖拉”的，将加大“办不成事”反映问题的督办力度，对相关科室和人员实行严格效能问责。

（六）总结。“办不成事”反映窗口要广泛收集汇聚企业和群众办事需求，归纳梳理典型案例，及时进行分析汇总，做到举一反三，通过优化再造工作流程，持续优化服务和营商环境，不断提升企业和群众办事的便利度、体验感。

第七条 各级自然资源部门要强化日常监督检查，依托效能监督员开展常规性暗访；建立上下联动协同工作机制，从根源上、制度上解决实际问题。

相关情况纳入年度考核，倒逼责任落实，提升服务能力和办事效率，切实解决企业和群众反映问题。

第八条 本制度自印发之日起施行。