

凤凰县自然资源局文件

凤自资发〔2024〕46号

关于设立不动产“登记难”监督投诉、不动产 登记投诉及不动产测绘投诉平台的 通告

为进一步深化规范工程建设项目的不动产登记，优化项目验收流程，提升行政服务效能，营造良好的营商环境，更好的服务办事群众，经研究决定建立不动产“登记难”监督投诉、不动产登记投诉及不动产测绘投诉制度，现将有关事项通知如下：

一、投诉渠道

电话投诉专线：0743—3221895、投诉邮箱：
fhxgtj@163.com 及投诉地址：凤凰县民俗园政务综合楼二楼
自然资源局办公室，受理有关问题或投诉。

二、投诉对象及内容

（一）投诉对象

凤凰县承担不动产登记、不动产测绘工作的工作人员及中介机构的工作人员。

（二）投诉内容

1、工作程序不规范。未依规办事，工作流程超时，无故不受理不动产登记业务、不动产测绘业务、违规乱收费等问题。

2、工作结果有异议。不动产登记和测绘存在错误不予更正。

3、工作人员服务态度问题。工作人员态度恶劣、言语粗暴、刁难群众等。

4、工作建议和意见、包括对人员管理、业务办理等方面提出的意见和建议。

三、投诉处理程序

投诉处理程序包括受理、调查和反馈三个部分，具体工作程序如下：

（一）受理

接到问题反映或投诉后，县不动产登记中心和测绘业务股室审查并确认是否属于投诉处理范围。属于处理范围的，及时受理。不属于处理范围的，明确告知其他反映渠道。

（二）调查

1、一般程序。投诉人反映一般问题，由不动产登记中心开展调查，5个工作日内形成调查处理意见，最长不超过10个工作日，并告知投诉人延期理由。

2、专业程序。投诉人反映属不动产登记和测绘专业性问题的，由不动产登记中心工作人员及测绘公司抽取专业人员，发挥专业优势，独立开展调查，在10个工作日内形成调查处理意见，需延期的，最长不得超过20个工作日，并告知投诉人延期理由。

（三）反馈处理

经调查，确存在错误、弄虚作假、服务态度恶劣、可以登记不登记、不能登记的可登记等问题的，按照相关规定进行处理，并将处理结果告知投诉人。

四、其他事项

县不动产登记中心和测绘业务股室将对投诉处理情况进行监督，及时跟进处理进度，确保投诉得到及时处理，并定期通报，督促问题整改、提升服务。

本通知自发布之日起生效。

