

徐闻县自然资源局

关于进一步建立健全不动产登记和权籍测绘 投诉机制的通知

局机关各股室，各下属单位：

为进一步优化营商环境，提升不动产登记工作质量和水平，建立健全不动产登记和权籍测绘投诉工作，确保投诉处理工作规范合法、廉洁高效，现就有关事项通知如下：

一、提高思想认识

不动产是人民群众的重大财产，关系到人民群众的切身利益，不动产登记和不动产测绘工作直接影响到不动产自然状况能否得到准确反映。建立健全不动产登记和权籍测绘工作的投诉机制是倾听群众意见建议，改进工作作风，确保工作规范、廉洁、高效开展的重要保障，各部门必须高度重视，积极主动做好投诉处理工作。

二、明确投诉范围

一是服务态度问题。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。

二是标准不规范问题。未依规办事，工作流程不规范，不动产登记结果、地籍图、权籍调查结果等存在错误不予更

正，超时办结业务等问题。

三是违反党纪政纪问题。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。

四是提出意见和建议。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。

五是反映其他情况。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、畅通投诉渠道

为建立健全独立、专门的不动产登记和权籍测绘投诉渠道，我县设立了以下投诉渠道：

1. 电话投诉

(1) 湛江市市民服务热线(电话：0759-12345)

(2) 徐闻县不动产登记中心(电话：0759-4814598)

(3) 徐闻县自然资源局(电话：0759-4886138，4886890)

2. 线上投诉

(1) 12345 官网

网址：<https://12345.zhanjiang.gov.cn/>。

(2) “湛江 12345” 微信公众号

(3) “粤省心” 微信小程序。

3. 现场投诉”

(1) 在县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。

(2) 徐闻县自然资源局的信访室。

(2) 徐闻县自然资源局的信访室。

4. 行业协会投诉

(1) 设立独立第三方投诉建议渠道，由房地产中介行业协会负责受理企业、群众在不动产登记机构办理业务时遇到的损害有关方合法权益问题的投诉。湛江市房地产中介行业协会网站：<http://www.zjcrea.com/index.asp>，联系电话：0759-2224418，邮箱：305268074@qq.com。

(2) 设立不动产测绘和权籍调查投诉专线，受理涉及本县不动产测绘和权籍调查工作中损害有关方合法权益问题的实名投诉。调查投诉专线：0759-4886890（徐闻县自然资源局登记股），0759-4886769（勘测与地理信息股）

四、规范处理程序

接受投诉的各有关部门应确保投诉电话、网站等能够正常运行，工作人员应认真听取人民群众的投诉，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处理，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。

本通知自发布之日起实施，以往内容与此次通知不一致的，以此次通知为准。

