

鞍山市不动产登记中心

鞍山市不动产登记地籍测绘投诉制

为进一步优化营商环境，提升不动产登记工作及服务水平，健全不动产登记地籍测绘投诉工作，结合我市实际，制定本投诉机制。

一、适用范围

本制度适用于鞍山市不动产地籍测绘事项的投诉。

二、投诉事项

涉及地籍测绘和权属调查工作中下列问题，均可以通过拨打电话等方式提出投诉：

（一）测绘管理部门人员在测绘管理工作中有不按自然资源部“六不准”等有关廉政建设要求，存在“吃、拿、卡、要”等不良现象问题；

（二）服务态度恶劣、不耐烦聆听、故意刁难申请人等；

(三) 未遵循地籍测绘规定程序，工作流程不规范，超时办结，地籍图、测绘调查成果存在错误未及时更正等；

(四) 反映地籍测绘机构有关情况或提出相关工作意见建议的；

(五) 其他侵害申请人或人民群众切身利益等行为。

三、投诉渠道

反映存在以上问题等情况的，可以致鞍山市不动产登记中心投诉电话：0412-2692012，对相关问题提出意见建议或投诉。

四、处理原则

(一) 公正原则：投诉渠道受理人应站在第三方立场，公平、公正处理投诉。

(二) 及时受理原则：接到投诉后，评估并确认是否属于投诉处理范围。属于处理范围的，应及时开展调查，受理投诉。

(三) 客观真实原则：投诉人反映问题或投诉时，应客观真实地反映事实。

(四) 保密原则：负责收集、处理意见建议与投诉的工作人员要遵守保密纪律，不能擅自泄露、扩散反映的内容，不将待定的处理情况向当事人随意泄露。

五、投诉办理

为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。属于本部门处理范围的，应依法依规按照工作流程妥善处理，有关部门机构应积极配合进

行调查，如实提供情况，并及时向投诉人反馈办理结果；不属于本部门处理范围的，应明确告知投诉人相应投诉渠道。

