

鞍山市不动产登记中心

鞍山市不动产登记中心投诉处理机制

为进一步优化营商环境，改进工作作风，畅通不动产登记投诉渠道，确保不动产登记合法、规范、廉洁、高效，现将鞍山市不动产登记中心投诉处理机制明确如下：

一、投诉对象及内容

（一）投诉对象

鞍山市承担不动产登记工作的机构及其工作人员。

（二）投诉内容

1. 工作程序不规范。未按不动产登记办事要求、程序及承诺时限办结登记事项的。
2. 工作结果有异议。不动产登记办理结果存在错误，经申请不予更正的。
3. 工作人员服务态度问题。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。

4. 工作建议和意见。包括对人员管理、登记大厅建设、业务办理等方面提出的意见和建议。

5. 反映有关情况提出投诉请求。反映不动产登记机构有关情况，或提出相关投诉请求的。

二、投诉渠道

(一) 拨打登记中心投诉电话：0412-2692012。

(二) 拨打政务服务便民热线电话：0412-12345。

(三) 中心大厅咨询台处意见信箱进行投诉。

三、处理程序

(一) 投诉内容属本部门处理范围的，承办科室依法依规按照工作流程进行调查，原则上在5个工作日内向投诉人反馈办理结果；

(二) 向相关部门投诉的，应积极配合有关部门进行调查，如实提供情况；

(三) 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。

