

# 黄山市自然资源和规划局关于印发黄山市 不动产登记首问负责、一次性告知、 限时办结等三项制度的通知

黄自然资函〔2022〕676号

各区县自然资源和规划（分）局，市局各科室、局属各单位：

为进一步改进不动产登记工作作风，提高不动产登记服务质效，提升不动产登记服务水平，优化营商环境，现将修订后的黄山市不动产登记首问负责、一次性告知、限时办结三项制度印发给你们，请严格贯彻执行。

- 附件：1. 黄山市不动产登记首问负责制度  
2. 黄山市不动产登记一次性告知制度  
3. 黄山市不动产登记限时办结制度

2022年12月29日

# 黄山市不动产登记首问负责制度

**第一条** 黄山市不动产登记首问负责制度是指服务对象到不动产登记服务大厅办事咨询或来电来信来函咨询等，接受询问的首位工作人员必须负责解答、办理或转交相应科室(人员)办理的制度。

**第二条** 首问负责制度适用于市县(区)不动产登记中心全体人员。

**第三条** 首问负责人是指第一位接受来访、来电、来信、来函的工作人员。

**第四条** 首问责任:

(一)属于首问负责人职责范围内的业务事项，要及时给予办理；不能办理的，要说明理由；需要补正材料的，要一次性告知；服务对象不知道如何办理的，要告知其如何办理，并耐心解答对方的询问。

(二)对不属于首问负责人职责范围内的业务事项，但属于登记中心职责范围内的，要主动联系相关业务科室或窗口人员，详细了解掌握情况后予以答复。必要时由相关业务事项承办人、业务事项对口科室负责人或登记中心分管负责人直接前往接待。

(三)不属于登记中心责任范围内的，但属于自然资源和规划局职责范围内的，要先行主动对接本局相关科室、单位后，再告知服务对象办理地点和联系电话；本局相关科室、单位工作人员因事暂不在岗位，首问负责人应将服务对象的姓名、联系电话及拟办事项等内容登记清楚，并负责转交给相关人员。相关人员事后应及时与服务对象联系，了解情况并在规定时限内处理服务对象需要办理的事项。如遇重要或紧急事项，首问负责人应及时请示上一级领导，并答复服务对象。

(四)不属于本局职责范围的，首问负责人应主动帮助联系有关工作人员，并告知服务对象相关部门的联系方式。

(五)属于来访、来电咨询的，首问负责人应按照上述原则给予答复；属于来信、来函的，首问负责人应及时将信件、函件转交具体收件人处理，无具体收件人或具体收件人不明确的，转交中心办公室另行处理；属于举报或投诉的，首问负责人应将反映的事项、举报或投诉人姓名、联系电话等要素记录在册，并按有关规定及时处理。

**第五条** 首问负责人在接待中应体现热情、文明、规范、周到的良好形象，切实为服务对象着想，不得推诿扯皮，尽其所能给予指导和帮助，不得以任何借口拒绝回答询问者提出的问题。

**第六条** 工作人员必须强化服务意识，提高依法办事水平和业务工作能力，熟悉种类和办事流程，明确岗位职责，了解局内部各科室、单位的业务分工，着力提升办事质效。

**第七条** 在接待过程中因态度恶劣、语言粗鲁或肢体接触，引起纠纷或因不负责产生不良后果，一经举报查实，按照有关规定处理。

# 黄山市不动产登记一次性告知制度

**第一条** 黄山市不动产登记一次性告知制度是指服务对象到不动产登记服务大厅咨询或办理有关事项，经办人员应当一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或者不予办理理由的制度。

**第二条** 经办人员对服务对象咨询或需办理的有关事项，承担一次性告知责任。

**第三条** 经办人员受理现场咨询和电话咨询时，要详细了解、全面掌握服务对象可提供的所有材料以及办事需求，综合分析判断后应一次性告知相关的要求、条件和应提交的具体材料，做到“一口清”，电话咨询要及时做好文字记录。

**第四条** 因政策法规不允许、申请材料不齐全等原因导致无法办理的事项，经办人员应告知法律法规或政策要求，并做好解释工作。

**第五条** 对疑难复杂问题，经办人员要及时逐级请示后答复，不能当场答复告知的，要明确告知一次性答复时间。

**第六条** 市县（区）不动产登记工作人员应当熟悉岗位任务，在接受询问或承办事项过程中须提供准确、可靠的信息，使服务对象清楚明白，并有利于询问的办理事项一次性得到解决。

**第七条** 经办人员在告知过程中应当忠于职守，热情服务，及时解答，细致周到，要使用文明用语，严禁使用服务忌语。

**第八条** 经办人员违反本制度规定的，没有做到一次性告知，造成服务对象就同一事项以同一理由反复多次上门咨询，产生不良后果的，按照有关规定予以处理。

# 黄山市不动产登记限时办结制度

**第一条** 黄山市不动产登记限时办结制度是指为服务对象办理各类不动产登记业务时，在符合相关法律法规规定、手续完备、材料齐全、符合办理条件的情况下，各项业务必须在规定时间内办结的制度。

**第二条** 不动产登记中心负责人是限时办结制度的第一责任人，经办科室负责人、经办人员为直接责任人。

**第三条** 对限时办理的事项，受理人员对服务对象申请材料和有关手续进行查验，并明确告知服务对象材料和手续是否齐全、是否符合规定，对手续完备、材料齐全、符合规定的要予以即时受理。

**第四条** 受理、审核、登簿等经办人员对于职责范围内的事项，必须严格按照规定时限办结，无正当理由不得延时办理。如情况特殊确需延时办理的，经办人员要按照职权规定报领导审批，并告知服务对象延时办理的理由和延时的具体时限，耐心做好沟通解释工作，做好告知记录。

**第五条** 限时办结制度遵循质效并重原则，市县（区）不动产登记机构要不断优化业务办理流程，在保证质量的前提下依法依规减少不必要环节，进一步压缩办理时限，能够提前办结的要争取提前办结。特殊事务、事项依据有关规定另行办理。

**第六条** 将不动产登记办结时间纳入不动产登记结果质量检查，并将检查结果作为年度考核依据之一。

**第七条** 不动产登记工作人员要认真履行限时办结制度，对无故不按时办结、有意拖延办结甚至故意刁难不办结的，按有关规定严肃处理。

