

# 广元市不动产登记中心文件

广不动产发〔2023〕2号

签发人：李祚

## 广元市不动产登记中心 “办不成事”反映窗口工作制度

为持续优化营商环境，着力打造服务更优、效率更高、惠企便民的一流服务，广元市不动产登记中心以群众诉求为出发点和落脚点，在登记大厅设立“办不成事”反映窗口。旨在及时解决办事群众在登记过程中遇到的“办事难、多头跑、来回跑、体验差”等“疑难杂症”问题，确保群众“有苦楚有地方诉、有疑问有专人解、有事最终能办成”，切实提高企业、群众的获得感和满意度。

### 一、工作内容

“办不成事”反映窗口主要受理三类事项：

（一）针对在不动产登记窗口申请办理事项过程中，办事企业、群众线上或线下提交申请材料后，未能实现成功受理、审批的事项；

（二）针对企业、群众多次到登记窗口办理业务，而未能得到解决的其他问题；

（三）针对企业、群众反映在办事过程中遇到的服务态

度差、慢作为、不作为、一次性告知不到位等问题。

## 二、工作事项

### （一）首问负责、领导坐班

将“办不成事”反映窗口与大厅值班岗相结合，由各科室负责人轮流在大厅值班，听取群众反映问题，以首问负责制为原则，协调窗口人员进行处理答复，及时解决群众的“急难愁盼”问题。

### （二）登记造册、分类处理

建立《“办不成事”反映窗口工作台账》，将办理业务过程中遇到的疑难问题按照不同情况梳理分类，对于违反法律法规、“不符合现行政策”的，积极疏导、安抚情绪、耐心解释；对于“需要相关部门配合解决”的，热情帮办、代办，做好沟通联络工作，避免群众多跑趟；对于“申请材料不齐全”的，及时通过业务会研究，依照容缺办理等模式受理；对于工作人员“业务不熟、态度不好”的，调离岗位、限期整改；若有疑难问题超出不动产登记职能范围的，及时向市局汇报，最大限度让群众“办成事”。

### （三）限时办结、全程督导

“办不成事”反映窗口受理后，全程督导办理进度，严格落实限时办结制度。对于涉及一般事项的问题，立即协调解决；对涉及需要与上级部门沟通请示的事项，原则上3个工作日内解决；对涉及多部门、流程复杂的事项，原则上5个工作日内给予当事人答复。

### （四）责任追踪、绩效挂钩

严格落实奖惩机制，对主动为申请人处理问题、服务态度优良，从而获得锦旗、表扬信的工作人员，通过绩效倾斜、会议表扬等方式树立正面典型；同时对存在“不作为、慢作为、推诿扯皮”等情形导致群众办不成事的工作人员，予以扣除相应绩效并进行通报批评。

### （五）及时总结、标准化操作

定期召开研讨会，针对群众反映较多的疑难问题，坚持问题导向，总结现象背后的共性问题并制定相应解决办法，形成办不成事知识库，补齐业务短板、提高流程效率，让群众能办成的事情越来越多。

## 三、工作要求

（一）要把“办不成事”反映窗口作为服务企业和群众的“最前沿”，带班领导强化巡查，值班科长牵头履责、积极协调，各窗口主动配合、重点研究，按时依规解决企业和群众办事中遇到的痛点堵点难点问题。

（二）要按照“有人负责我配合，无人负责我承担”的工作原则，各方协调联动，窗口协助配合，全力打通服务群众“最后一公里”，让企业和群众感受到获得感、体味到新变化，让“能办事、好办事、快办事、办成事”成为登记中心的标配，力争让每一个来中心办事的企业、群众高兴而来、满意而归。

（三）要把“办不成的事”作为秉承为民服务、优化提升登记服务的一面“镜子”，在发现问题、处理问题中，担当起优化我市登记财产营商环境的光荣使命，推动改革持续

完善，长效创新，让政务服务更懂民意、更贴民心，以良好的精神风貌，展现卓越的时代担当。

广元市不动产登记中心

2023年1月9日

