

广元市不动产登记中心文件

广不动产发〔2023〕1号

签发人：李祚

广元市不动产登记中心 帮办代办制度

为贯彻落实《自然资源部关于开展不动产登记队伍作风常态化建设的通知》（自然资发〔2022〕144号），进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，不断优化政务服务和营商环境，提高不动产登记办事效率，我中心全面推行政务服务帮办代办，为企业和群众提供“一站式”“保姆式”服务，杜绝企业和群众反复跑、多次跑，结合我中心实际情况，现制定本制度。

一、帮办代办原则

（一）需求导向

根据办事群众及企业的需求提供部分或全程帮办代办服务，着力解决耗时长、办事群众及企业“跑多头”“跑多次”等问题。

（二）无偿服务

除法律法规明确规定必须由企业和群众缴纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

二、帮办代办内容

企业和群众可向“帮办代办”窗口申请帮办代办服务。帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务；代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理，同时针对老、弱、病、残、孕等特殊群体提供“上门办”“代理办”“协助办”等服务。

三、帮办代办职责

（一）窗口设立、人员配置

在大厅咨询窗口设立“帮办代办”，并配置明显标识牌，窗口工作人员须确保至少2人在岗，实现企业和办事群众随时“有地问”“有人帮”。同时要求工作人员熟练掌握不动产登记有关法律法规和政策，熟悉不动产所有登记业务办理流程 and 窗口设置情况。

（二）台账管理

建立《帮办代办工作登记台账》，详细记录事项名称、受理时间、办结时间、帮办代办员信息及申请人信息等内容。业务办结后由企业和办事群众对本次帮办代办服务进行评价，并记录归档，作为进一步提升改进帮办代办服务水平的重要参考。

四、监督考核

强化帮办代办服务的日常监督考核，建立“不定期抽查”、“随机回访”的监督制度。对存在“冷硬推拖”的工作人员，中心予以通报批评；对存在“吃拿卡要”“不作为”“慢

作为”“乱作为”的工作人员，交由纪检监察部门依法依规
严肃查处。

五、本制度自公布之日起实施。

广元市不动产登记中心

2023年1月9日



