

牡丹江市不动产登记中心文件

牡不动产登发[2018]16号

不动产登记投诉举报制度

为全面优化营商环境，畅通投诉举报渠道，及时解决群众反映的问题，维护不动产权利人的合法权益，不断提高服务质量和工作效率，特制定本制度。

一、投诉接待人

当周值班科长做为第一接待人。

二、接待投诉方式

现场投诉、电话投诉、书面投诉等方式。

三、投诉接待程序

1、接待人应做到热情接待、耐心解答，认真了解投诉事项并做好记录工作。当值科长做为首问责任人一经接待投诉，直至该投诉事项处理完结。

2、接待人及时向被投诉科室、责任人或其他渠道了解核实投诉情况。

3、接待人对于情形较轻、能够立即处理的，及时向投诉人反馈处理结果；对情形严重、不能立即处理的，向投诉人说明情况约定答复处理时限（一般不超过一周）进行答复，将调查情况形成书面调查意见，上报带班领导研究解决处理。

四、对投诉情况的处理

1、根据投诉人投诉情况，经调查了解情况属实，情节轻微的，给予批评教育，向投诉人反馈处理结果。

2、根据投诉人投诉情况，经调查了解情况属实，情节严重的，造成影响的，按警告、严重警告、记过、记大过、调离现岗的行政处罚。

3、根据投诉人投诉情况，经调查了解情况属实，情节恶劣的，影响极坏的，按待岗学习、劝退辞退等行政处罚；涉及行事责任的，追究法律责任直至移送法律机关。

牡丹江市不动产登记中心
二〇一八年十二月二十六日