

枣庄市自然资源和规划局

枣自资规字〔2020〕150号

关于切实加强不动产登记服务大厅 建设和管理进一步提升服务效能方便企业 和群众办事的通知

各区（市）自然资源局、枣庄高新区国土住建社会事业局、不动产登记中心（分中心），市局有关科室、事业单位：

为切实加强不动产登记服务大厅建设和管理，进一步提升服务效能，方便企业 and 群众办事，持续深入优化营商环境，现就有关事项通知如下：

一、统一思想认识，提高政治站位。不动产登记工作是各区（市）自然资源局的一项重要职责。不动产登记服务大厅是服务企业和群众的重要窗口。按照市政府《关于推进市县同权改革调整一批行政许可及关联事项的通知》（枣政发〔2020〕6号）文件精神，市局与各区政府、枣庄高新区管委签订了《不动产登记行政确认下放交接备忘录》，不动产登记服务大厅由所在区管理，9月21日起各区启用了区不

不动产登记专用章。当前正处在营商环境评价的关键时期，各区（市）局要切实加强不动产登记服务大厅的管理，确保有序、高效运转。不动产登记关系家家户户，事关人民群众切身利益，事关改革、发展、稳定大局，各区（市）局必须始终坚持以人民为中心的思想，想群众之所想、急群众之所急，以人民群众满意不满意作为检验工作的标准，加强领导，落实责任，确保便民利企。

二、严格一日办结，确保政令畅通。按照市委市政府全面对标全国全省先进的要求，今年 8 月 17 日，市局印发了《关于落实不动产登记一日内办结的通知》，各区（市）局要严格执行。1、即时办结：不动产查封、解押、地址变更、更名变更、异议等一般登记业务。2、一日办结：除政府统一组织的不动产登记和非公证继承的转移登记之外的其他登记业务，均一日内办结。各不动产登记服务大厅要科学设置服务窗口，从受理、审核、登簿、缮证等环节要全面提速，严禁出现超时办结现象。要敞开大门受理业务，严禁出现“限号”问题。要严格落实“一次性告知”制度，让群众“最多跑一次腿”。

三、提升服务大厅容纳能力，最大限度方便群众办事。各区（市）要充实不动产登记大厅工作人员，服务窗口数量和窗口工作人员原则上按 1：1.2 配备。要健全完善各项制度，严格工作纪律，定期开展教育培训，提高业务技能和政治素质。要保障工作经费，落实和保障登记人员待遇。要加大不动产登记大厅投入，配齐自助查询机、自助打证机、自

助打证明机等设备，为群众提供 24 小时自助查询、自助打证服务。配备问询室以及录音、录像等设备，满足非公证继承（受遗赠）登记业务需要。要创新服务方式，建立健全导询服务台，抽调业务骨干为群众提供帮办代办服务，主动为企业和办事群众提供延时、错时、上门服务。要建立健全应急预案，对可能导致的各种应急性情况进行提前研判，增强预见性，分门别类制定应对措施，加强应急能力储备，提升应急能力，增加容纳能力，确保反应及时、处置得力。根据群众需要，周六、周日及法定节假日开放登记大厅，提供预约服务、轮值登记服务。坚持用心用情，主动为老、弱、病、残等特殊人群提供优质服务，满足群众不动产登记需要。

四、加大信息共享，推广应用不动产登记“一网通办”。

我市不动产登记系统已完成与省不动产登记“一网通办”便民服务平台的对接，实现了不动产登记业务随时随地线上申请、网上查看、现场核验、随到随办的“一网通办”新模式。各区（市）局要充分利用报纸、网站等新闻媒体加大宣传力度，加大推广应用。各区（市）不动产登记服务大厅要配齐配强“一网通办”平台业务管理人员，做好线上“一窗”和线下“一窗”融合衔接，不动产登记服务大厅显要位置摆放“一网通办”流程图，安排专人辅导办事群众通过网络办理业务。要引导银行等金融机构、住房公积金机构、房地产经纪机构使用“一网通办”，推动抵押等登记业务“零跑腿”。积极开展与公证业务联办，方便群众办理公证继承登记。推动不动产登记向信用评价优良的房地产开发企业延伸，实现

“交房（地）即办证”；推动不动产登记窗口向乡镇（街道）政务服务大厅延伸，服务群众“零距离”。要协调配合部门间信息共享，拓展不动产登记信息网上查询服务，为抵押贷款、子女入学、市场主体注册、强制执行等提供便利，让数据多跑路、群众少跑腿。

五、坚持问题导向，持续加强作风建设。结合正在开展的形式主义官僚主义突出问题专项整治，进一步排查整治不动产登记服务大厅服务态度差，办事效率低，便民服务不到位的问题；进一步排查整治漠视群众利益的问题，对群众反映强烈的不动产登记问题消极应付，不作为慢作为乱作为问题；进一步排查整治不动产登记工作拖拉敷衍、出工不出力的问题；进一步排查整治不动产登记凡事都向上请示汇报，不担当、不作为等问题。各区（市）局要围绕以上几个方面认真排查，全面整改，做到立行立改，即知即改，着重解决全市不动产登记领域存在的堵点、难点问题，切实把为民服务理念落实到办理每一件不动产登记业务当中，不断增强人民群众办理不动产登记的获得感，不断提高群众满意度。

各区（市）局要将贯彻落实情况及大厅应急预案于 10 月 15 日前报市局不动产中心。邮箱：zzsbdczx@163.com

枣庄市自然资源和规划局

2020 年 9 月 28 日

枣庄市自然资源和规划局办公室

2020 年 9 月 28 日印