

滑县自然资源局

滑县不动产登记中心投诉管理制度

为优化营商环境，畅通不动产登记投诉工作的投诉渠道，并及时处理办事群众投诉意见，维护办事群众合法权益，结合中心实际，特制定本制度：

一、投诉受理

投诉由中心综合办公室受理。办事群众对不动产登记工作人员在工作作风、服务态度、行政效能、廉政建设等方面不满的，可向不动产登记中心综合办公室进行投诉。

二、投诉方法

（一）现场投诉：中心综合办公室和咨询窗口均设投诉点；

（二）电话投诉：投诉电话为 0372—8180099；

（三）信件投诉：登记大厅设置投诉意见箱。

（四）网上投诉：可通过 12345 县长热线投诉

三、投诉处理

受理投诉后，中心综合办公室应当详细登记备案，由中

心综合办公室负责牵头召集相关人员进行调查，提出处理建议。根据群众投诉情况做如下处理：

（一）一般情况下，当场裁定或承诺答复；较复杂或涉及两个以上部门事项应及时上报。

（二）口头投诉以口头答复为主，书面投诉必须书面答复。在规定时间内无法办结的，承办人员应向投诉人说明情况，并负责此项投诉的跟踪处理，直到处理完毕事项查实。

（三）经调查，投诉情况属实的，按照《滑县不动产登记中心内部管理规定》相关规定处理。

（四）对处理意见不服的，由中心领导重新安排人员进行调查核实，做到事实清楚，证据确凿，达到投诉人满意。

（五）本规定自 2022 年 1 月 4 日起执行。

