

阳泉市规划和自然资源局

阳泉市规划和自然资源局

地籍调查投诉制度

为进一步优化营商环境，提升不动产登记服务水平，建立健全不动产登记、不动产地籍测绘投诉渠道和处理工作机制，确保投诉处理工作公正合法、规范统一、廉洁高效，特制定本机制。

一、工作目的

投诉是人民群众行使民主权利、维护自身合法权益的重要形式，及时、恰当处理投诉是听取群众呼声、改进工作作风、提高工作效率的重要途径。不动产是人民群众的重大财产，关系到人民群众的切身利益。不动产登记地籍调查工作直接影响到不动产自然状况能否得到准确反映。建立健全不动产登记和土地权籍调查监督投诉机制是倾听群众意见和建议，改进工作作风，确保工作规范、廉洁、高效开展的重

要保障，必须予以高度重视，要及时、主动做好投诉处理工作。

二、投诉内容

（一）服务态度方面。工作人员存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”事项，态度恶劣、言语粗暴、刁难群众等问题。

（二）服务标准方面。工作人员未依规办事，工作流程不规范等问题。

（三）意见和建议方面。对人员管理、业务办理等方面提出意见和建议。

（四）其他方面。反映地籍调查机构的有关情况，或提出相关投诉请求等。

三、投诉渠道

（一）现场投诉：阳泉市规划和自然资源局 602 室

（二）电话投诉：0353-2296517

四、投诉须知

（一）投诉人应本着实事求是的原则，不得捏造事实、制造假证、诬告陷害他人。对诬告陷害他人的，依照有关规定严肃处理。

（二）提倡鼓励实名投诉，便于相关部门能详细、深入调查举报事实和处理情况反馈。

五、处理细则

接受投诉的有关部门确保投诉电话能够正常接听，工作人员应认真听取人民群众的投诉，依法依规按照以下工作流程妥善处理：

（一）受理登记：接到投诉后，评估并确认是否属于投诉处理范围，属于处理范围的，应及时受理，对所有诉求应登记投诉人的联系方式、诉求内容及类别等信息。

（二）分类处理：对于不属于应当受理的投诉，应向当事人解释并按不予受理办结；对属于咨询事项的，能直接解答的，应及时解答；对不属于本部门处理范围的，应明确告知投诉人向有关职能部门反映问题；对属于投诉事项，按所属区域、责任单位等分类进行调查处理。

（三）调查处理：收到投诉人事实陈述后组织专人展开独立调查核实，在7个工作日内形成调查结论和处理意见。因投诉事项情况复杂的，经分管领导批准可视情况延长时限。

（四）反馈和答复：将调查结论和处理意见直接答复投诉人，并同时反馈给被调查单位。