宝鸡市不动产登记中心

投诉处理机制

(一)投诉事项

**1.工作人员服务态度问题**

如存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”现象，态度恶劣、言语粗暴、刁难群众等。

**2.工作人员违反党纪政纪问题**

工作人员存在怠政懒政、滥用职权、玩忽职守、贪污腐败等问题。

**3.工作不规范问题**

未依规办事，工作流程不规范，超时办结业务等问题。

**4.工作建议和意见**

包括对人员管理、登记大厅建设、业务办理等方面提出的意见和建议。

**5.反映有关情况或提出投诉请求**

反映不动产登记中心的有关情况或提出相关投诉请求的。

(二)投诉渠道

1.反映工作人员服务态度问题的，可向大厅值班科长直接投诉；意见簿、意见箱、邮箱：[bangongshi3901750@163.com](mailto:bangongshi3901750@163.com)填写或投递投诉内容，也可拨打（电话：0917-3901665）投诉。

2.反映工作人员违反党纪政纪问题的。可向市纪委监委驻市局纪检监察组（电话：0917-3260267）、市自然资源和规划局（电话：0917-3262738）投诉。

3.反映工作不规范问题的，可拨打宝鸡市政府服务热线12345，或直接向市纪委监委驻市局纪检监察组（电话：0917-3260267）、市自然资源和规划局（电话：0917-3262738）投诉。

4.提出工作建议和意见的，可向市不动产登记中心（电话：0917-3901665）提出。

5.反映有关情况或提出投诉请求的，可向市自然资源和规划局（电话：0917-3262738）、市不动产登记中心（电话：0917-3901665）反映或投诉。

6.网上投诉渠道，作风反映平台前台门户地址：http://61.185.238.215:32332/zffy.html#/home

作风反映平台微信移动端地址: http://61.185.238.215:32332/m/zffy.html/

(三)投诉办理

投诉内容属“中心”办理的，领导小组办公室依法依规按照工作流程妥善办理，并向投诉人反馈办理结果；向相关部门投诉的，领导小组办公室积极配合有关部门进行调查，如实提供情况；不属于本部门处理范围的，应明确告知投诉人相应投诉渠道。

(四)投诉处理工作领导小组

组 长：赵辉

副组长：王海韬 牛利平 李海林 黎忠平

成 员：各科室负责人

领导小组下设办公室，办公室设在政策法规科

主 任：高凤

**领导小组办公室职责**：处理来信、接待来访，倾听人民群众的意见、建议和要求，接受人民群众的监督；问询相关当事人；政策解答；按照条例规定的形式反映情况，提出建议、意见，反馈当事人。