

山东省国土资源厅

鲁国土资字〔2018〕177号

山东省国土资源厅 关于印发《山东省不动产登记窗口作风问题 专项整治整改工作方案》的通知

各市国土资源局，厅机关有关处室、有关直属事业单位：

《山东省不动产登记窗口作风问题专项整治整改工作方案》已经厅长办公会研究通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

山东省国土资源厅
2018年6月12日

山东省不动产登记窗口 作风问题专项整治整改工作方案

为进一步贯彻落实习近平总书记“纠正‘四风’不能止步，作风建设永远在路上”重要批示精神，推动我省不动产登记窗口作风建设，按照《中共自然资源部党组关于开展不动产登记窗口作风问题专项整治工作的通知》（自然资党发〔2018〕7号）要求，结合工作实际，制定本方案。

一、总体要求和目标

（一）总体要求。按照自然资源部不动产登记作风问题排查整治工作系列部署，坚持问题导向和效果导向，通过“把脉问诊”不动产登记窗口作风、业务、廉政问题，梳理“负面清单”，制定“责任清单”，全面整改落实群众关注度高、反映强烈的疑难问题，锲而不舍抓好不动产登记对外窗口作风建设，增加人民满意度和幸福感。

（二）工作目标。针对服务意识不强、便民利民不够、服务效率低、业务建设不到位、不公正廉政等突出问题，开展不动产登记窗口作风问题专项整治，使不动产登记“中梗阻”“推绕拖”“办证难”问题得到全面整改，窗口作风得到根本性转变，为民服务意识显著增强，业务基础不断夯实，服务水平明显提升，实现全省不动产登记工作“提速、提质、提能、转作风”

的目标。

二、整治整改原则

(一)坚持问题导向。以解决群众“办证难”问题为导向，全过程、全方位、多角度查摆不动产登记窗口的业务链条，尤其侧重工作作风、业务能力、廉洁从政等方面，查找群众反映强烈的问题。

(二)坚持便民利民。以群众利益为出发点和落脚点，将人民群众“高兴不高兴、答应不答应”作为检验专项整治工作成效和不动产登记服务水平标准。全面落实不动产登记“一窗受理、集成服务”，充分借助“互联网+”和“大数据”，让“信息多跑路，群众少跑腿”成为新常态。

(三)坚持依法依规。牢固树立依法行政意识，将依法依规贯穿于窗口作风排查和整治的全过程，既要保护产权，优化服务，又要守住依法依规的底线。积极化解不动产登记领域历史遗留问题多、社会关注度高、群众权益难以得到切实保障等问题。

(四)坚持立行立改。从坚决整改不动产登记领域存在问题为目标，发现一个，纠正一个，完善一个，边查边改，立行立改，既要解决当前群众“办证难”的突出现实问题，也要关注影响不动产登记窗口工作效能的潜在制约因素。着眼长远，追根溯源，建章立制，形成发现问题解决问题的长效机制。

三、整治整改任务

重点围绕作风、业务和廉政等方面存在的群众来回跑、前置环节多、收取好处费等 11 个具体问题，以及排查发现的其他问题，深入分析产生问题的主客观原因，明确整改要求，形成整改清单，逐项落实整治任务。

(一) 为民服务意识淡薄等作风问题。

1. **排队时间长。**不得以人员不足、窗口不足等理由采取限号的方式限制群众办理登记，不得出现还没下班就停止办理的情况，不得对“黄牛”倒号、群众凌晨排队等视而不见、置之不理。要科学分流各分中心业务，通过科学设定实名网上预约、微信预约与现场取号方式，满足不同群众办理需求。努力做到当日申请当日受理，因特殊情况确实超过当日受理能力的，应当采取现场预约的方式约定办理时间。应制定应急预案，在业务量猛增的特殊时期，通过开展延时服务、增设临时受理窗口、增加受理人员、增设咨询引导、分流受理服务等方式化解。联合相关部门严厉打击“黄牛”倒号行为。

2. **群众反复跑路。**不得以“事不关己”的态度，将群众合理的办事诉求以“不知道、不清楚”为由简单推给其他部门，不得存在“一次告知”不清楚，让群众被折腾。应建立部门间沟通机制，无法通过内部协商方式解决的，应尽量告知群众办理机构和办理场所。严格落实一次性告知制度，需要补正的材

料一次性告知清楚。

3. 服务态度生硬。对待群众不得态度冷漠、举止失当，对应办事情拖着不办，咨询引导不得模棱两可、答非所问。要建立不动产登记全流程服务标准，做好登记指南和流程导引，认真解答群众疑问。

4. 违法违规收费。除依法收取的登记费外，不得违法违规增加落宗费、配图费、查询费、测量费等收费项目，不得擅自提高收费标准和不落实登记费减免政策，不得借不动产登记“搭车”收取交易手续费、房产配图费、出图费、档案查询费等费用。要在门户网站和办公场所公开登记收费的依据、名目和标准，接受群众监督。对违法违规收费的，依法严肃查处，对借不动产登记“搭车”收费的，要及时报请政府予以取消。

5. 历史遗留问题久拖不决。对于分散登记时期因相关管理环节不完善、不规范导致的历史遗留问题，不得长期搁置，不排查、不研究、不处理，使群众解决问题没有预期、没有希望。要积极主动与规划、住建等部门会商研究，报请同级人民政府出台政策及时解决，满足群众正常办证需求。防止“小产权房”通过不动产登记合法化。对于分散登记时因部门管理不衔接等原因，导致登记范围内存在地类冲突的，除具有违法、权属纠纷等法律法规规定不予登记的情形外，应当正常办理不动产登记手续，并在不动产登记数据库中对地类情况进行分层

标注，在不动产登记簿附记栏中记载有关情况。已经依法登记的不动产和权利出现交叉、冲突的，要告知申请人办理更正登记，经相关权利人同意或者依生效法律文书，及时更正。凡是出现分散登记历史遗留问题，不组织研究、不上报政府，造成严重后果的，对有关责任人要严肃处理。

(二)为民服务水平不足等业务问题。

1. 窗口配置不够、设置不合理。不得出现因窗口数量少、配置不均衡、不科学，导致群众办事不方便、办事大厅秩序混乱的情况。要根据业务需求适当增加受理点，科学分配受理点业务量，增加窗口数量，避免受理点、受理窗口冷热不均现象，强化办事大厅咨询服务工作。

2. 人员配备不足、业务不够熟悉。不得因人员配备不足导致登记业务大量积压，群众在大厅等待时间过长。不得因工作人员不熟悉业务导致办事效率低，登记质量差。要强化对不动产登记人员的管理和专业技术培训，确保骨干人员足额到位到岗。要科学配置登记人员数量，因事设岗，因岗配人，人岗相适。咨询服务、受理人员要向群众做好解释，担当好不动产登记窗口“号手”“旗手”作用，认真回应群众和社会关切。

3. 业务流程复杂、前置环节多。不得在不动产登记申请、受理、审核、登簿、发证环节外设置没有法律法规依据的环节和程序。在同一窗口也不得让群众重复填表、重复提交材料、

重复接受询问。不得要求申请人提交竣工决算书、房屋维修基金或物业维修储备金缴纳凭证，以及交易确认书、告知单、备案等各类“奇葩证明”。除《不动产登记暂行条例实施细则》第十七条规定的情形外，不得强制公告。已经依法办理过首次登记的，权利人申请变更、转移、抵押等登记时，应当继续沿用已有的调查成果，不得要求权利人重新提交或者进行外业勘验，确需重新补充调查完善的，应当提请政府落实经费，不得转嫁给权利人。要在办公场所和门户网站清晰、准确、详细地公开申请登记所需材料目录、示范文本、办理时限等信息，并通过电视广播等媒体向社会公告办理不动产登记只需要提供《不动产登记暂行条例实施细则》和《不动产登记操作规范（试行）》规定的要件。

4. 职责履行不完整、信息共享不及时。不得将不动产登记受理、在建建筑物抵押等抵押登记办理、登记资料查询等法定职责交由其他部门负责，不得将登记资料由多个部门分散管理。不得要求群众自行收集、自我举证能够通过部门间信息共享获取的信息。要维护依法履职的严肃性，确保不动产登记申请、受理、审核、登簿、发证以及资料查询等法定职责完整、统一履行。要以不动产登记信息管理基础平台为依托，加强部门间信息共享，及时获取信息，方便群众办事。

(三)收取好处费等违反廉政纪律问题。

1. **收取好处费。**不得内外勾结，通过倒号卖号、加急办证、指定调查或中介单位等方式，收取好处费谋取私利。不得通过“绿色通道”办理人情件。要采取“零容忍”态度，严厉打击登记人员与中介等外部人员勾结的行为，发现一起、查处一起、通报一起，构成犯罪的，及时移交司法机关。建立登记日志管理和痕迹管理制度，对于提前或延迟办理的业务，每一笔都要留下痕迹、写入日志，详细记录提前或延迟办理的原因。

2. **违规登记。**不得滥用职权伪造材料虚假登记，不得对申请材料明显疏漏视而不见故意错误登记，不得与第三人恶意串通违规登记，不得为融资违法办理登记，不得泄露登记信息。一经发现，要严厉打击，追究责任，及时依法更正或通过司法途径予以补救。建立健全不动产登记信息安全保密管理制度，确保信息安全。

四、整治整改措施

(一) **加强学习。**以“政治建设、思想建设、作风建设、纪律建设、业务建设”等方面的内容为重点，对所有从事不动产登记工作的人员开展定期集中学习教育，开展批评与自我批评，摆表现、找差距。市、县（市、区）从事不动产登记工作的人员每月至少开展一次集中学习教育，全面熟悉不动产登记法律法规规范，促使登记人员提高为民服务意识、能力和水平。定

期梳理总结群众“办证难”的具体事项，及时采取措施加以解决。通过教育引导，努力做到政治合格、思想坚定、作风优良、纪律严明、业务过硬。

(二)完善制度。认真梳理不动产登记窗口服务的程序，进一步优化流程，研究不同登记类型实际办理环节及各环节审查重点和必要材料，推进规范化、标准化建设。各地要全面完成登记资料移交，规范开展不动产权籍调查，加强权籍调查成果管理，建立健全权籍调查成果更新机制。切实做好商品房预售合同备案工作。加强预告登记，宣传其在保护权益保障交易安全中的重要作用。

(三)建强队伍。积极争取当地政府支持，根据工作需要足额配备登记人员。加强人员队伍管理，建立人员队伍日常管理制度和工作机制。结合工作实际，通过轮岗锻炼、业务交流等方式加强人员融合。制定不动产登记人员服务行为规范，完善内部管理制度，建立不动产登记人员考核和服务评价指标体系。抓紧在窗口设置按键评价器，实现现场评价，必要时定期电话抽样回访，实现事后评价。

(四)创新服务。深入推进“互联网+不动产登记”，逐步实现预约环节网络化，申请环节信息化，办理环节同城化，领证环节便捷化，查询环节自助化。加强不动产登记信息管理基础平台建设，进一步提升服务能力和水平，提高服务质量和效率，

多措并举打造便民利民的服务平台。每个设区市的市本级及50%的县（市、区）不动产登记大厅具备自助查询功能；推进抵押登记窗口前置，每个设区市的市本级及30%的县（市、区）不动产登记大厅在银行设置抵押登记端口；全面加快不动产交易登记税收“一窗受理、集成办理”，实现“一窗受理”全覆盖。进一步优化登记流程，压缩办理时间，8月底一般登记业务的办理时间压缩至15个工作日内、抵押登记业务办理时间压缩至7个工作日内。按照省政府关于深化“一次办好”改革深入推进审批服务便民化要求，进一步压缩办理时限。

（五）强化监督。建立不动产登记社会监督机制，省国土资源厅在门户网站开辟“我为不动产登记提建议”专栏，听取社会对不动产登记工作的意见建议和投诉举报，并及时予以回应；各市、县（市、区）国土资源部门也要通过领导信箱、门户网站专栏、投诉举报电话、聘请行风监督员等形式，畅通问题反映和投诉举报渠道，建立台账，逐个处理并定期销号。按照自然资源部建立国家、省、市、县四级联通的不动产登记业务视频动态监管机制的要求，积极争取当地政府的支持，加快视频动态监管系统的建设。建立明察暗访制度，整治期间省厅明察暗访要覆盖全部市，市要覆盖全部县（市、区）。市、县（市、区）要动态分析梳理不动产登记各环节廉政风险点，制定廉政风险防范制度。

(六)严肃问责。强化执纪问责，对心存侥幸、顶风违纪的露头就打，触犯纪律立即严肃处理。对“踩红线”“闯雷区”行为零容忍，确保纪律成为“带电的高压线”。对群众的诉求按照规定能够解决而不及时解决，以及对待群众态度恶劣、简单粗暴，造成不良影响的，移交纪检监察机构处理。对危害群众利益、违反群众纪律的典型人和事整治整改不到位的，省国土资源厅将督查督办，依法问责。

五、工作安排

(一)摸底排查。市、县（市、区）不动产登记机构要对照本方案提出的三方面的 11 个问题、31 种具体表现和 51 项整改要求，在工作中逐一细化，与发现的其它问题一并形成台账，明确责任和完成时限。市国土资源局将各不动产登记机构的自查台账和市级整治整改方案于 2018 年 6 月 20 日前报省厅。

(二)整治整改。能立行立改的，要立即整改到位。不能即时解决的问题，要深刻剖析原因，有针对性地研究提出过硬措施和治本之策，明确整改的时限，逐项整改到位。各市要将排查整改情况连同各不动产登记机构整治整改台账于每月 25 日前报省厅。对于重大问题，要即时书面上报。整治整改各项任务在 8 月底完成。

(三)检查督导。按照自然资源部的统一部署，部将设立专项整治调研督导组，国家土地督察机构将开展专项督察。省厅

也将成立专项整治整改督导组，督促指导地方发现问题、剖析问题、解决问题。各市国土资源部门要细化职责和任务，加强所辖县（市、区）专项整治工作的监督检查和指导。

（四）总结巩固。各市要全面总结整治工作，形成工作总结，9月15日前报省厅。各市在全面总结整治整改工作的基础上，持续加强不动产登记法治化、制度化建设，不断深化巩固排查整改成果，健全完善相关制度，推动整治工作日常化，防止问题反弹反复。全省整治整改工作总结于9月底前报部。

六、组织保障

（一）统一思想，加强领导。市、县（市、区）级国土资源部门要高度重视，争取当地政府支持，形成部门合力，将本次专项整治整改工作做为落实省委、省政府优化营商环境实行“一次办好”改革的重要举措。省厅拟成立专项整治整改工作领导小组，厅领导分片包干督查落实，各市、县（市、区）国土资源部门也要加强组织领导，成立领导小组，分解任务，落实责任，严格按照工作节点如期完成整治整改任务。

（二）强化指导，密切配合。各地要牢固树立大局意识和全局观念，把专项整治工作当做一项政治任务扛在肩上，树立全省“一盘棋”的总体观念，强化部门间、上下级的沟通协调。对整治措施得力、效果良好的地方进行系统内表扬，对行动迟缓、推诿塞责、整治不力的地方将通报批评。

(三)加强宣传，营造氛围。充分利用广播、电视、报刊、网络媒体，大力宣传专项整治工作的重要意义、目标任务和进展成效，接受社会和舆论监督，为整治工作营造良好的舆论氛围。

附件：1. 山东省不动产登记窗口作风问题专项整治整改工作任务对照表

2. 山东省不动产登记窗口作风问题专项整治整改台账

公开方式：主动公开

抄送：省纪委驻省国土资源厅纪检组

山东省国土资源厅办公室

2018年6月12日印
