

资阳市自然资源和规划局 资阳市政务服务和大数据管理局

文件

资自然资发〔2021〕68号

资阳市自然资源和规划局 资阳市政务服务和大数据管理局 关于建立健全登记财产领域投诉机制的通知

各县（区）行政审批局、自然资源规划局，市自然资源规划局雁江分局，各相关科室（单位）：

为深入贯彻落实全市创建一流营商环境动员部署会议精神，进一步增强登记财产领域服务意识，改善服务态度，提高服务质量，改进工作作风，畅通投诉渠道，确保登记财产工作合法、规范、廉洁、高效，现将登记财产领域投诉机制有关事宜通知如下。

一、投诉范围

(一) 服务态度与服务质量问题。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；工作人员违反党纪政纪问题，如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；工作中未依规办事，工作流程不规范，超时办结业务等问题。

(二) 测绘企业的有关问题。测绘企业超越资质许可的范围及作业限额从事测绘活动的行为；借用其他测绘企业资质从事测绘活动的行为；测绘企业涂改、转让、转借《测绘资质证书》的行为；测绘企业将承接的测绘项目转包或者违法分包的行为；测绘企业不讲信用的行为；测绘企业在测绘项目中存在的质量方面的问题；测绘企业违反法律法规规定的其他事项。

(三) 工作建议意见。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。

(四) 反映其他有关情况或提出投诉请求。

二、诉求渠道

(一) 资阳市 12345 政务服务热线平台。

(二) 投诉举报电话

1. 政务服务投诉电话

资阳市政务服务和大数据管理局：028-26110203

雁江区行政审批局：028-26920038

安岳县行政审批局：028-24536505

乐至县行政审批局：028-23250316

2. 测绘投诉电话

资阳市自然资源和规划局：028-26538513

雁江区自然资源和规划局：028-26920657

安岳县自然资源和规划局：028-24522695

乐至县自然资源和规划局：028-23322336

3. 不动产登记投诉电话

资阳市不动产登记中心：028-26111558

雁江区不动产登记中心：028-26517582

安岳县不动产登记中心：028-24525123

乐至县不动产登记中心：028-23311024

（三）设立举报投诉箱。在市、县（区）政务服务中心、不动产登记中心办事大厅显著位置设立投诉箱。

三、投诉办理

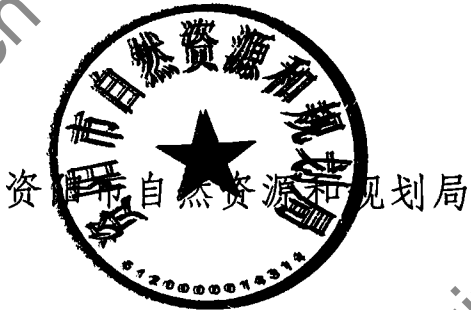
（一）通过 12345 政务服务热线反映有关事项的。市政务服务热线办按《资阳市 12345 政务热线平台管理办法》进行受理、办理、反馈、回访、监督、评价。

（二）通过拨打举报电话和投递举报材料的。投诉内容属本部门办理的，承办机构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，相应机构应积极配合有

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、监督整改

加强对投诉处理工作的监督，针对投诉事项中涉及的痛点、堵点问题，及时处理，建立起评价、反馈、监督全流程闭环工作机制，形成企业群众积极参与，相关部门积极改进的良性互动局面。



2021年6月29日

信息公开选项：主动公开

资阳市自然资源和规划局办公室

2021年6月29日印