

资阳市自然资源和规划局文件

资自然资发〔2021〕63号

资阳市自然资源和规划局 关于印发《资阳市不动产登记服务企业调查 回访评价工作制度》的通知

各县（区）自然资源和规划局，市局各分局，市局调查登记科，市不动产登记中心：

现将《资阳市不动产登记服务企业调查回访评价工作制度》印发你们，请认真执行。



资阳市不动产登记服务企业调查回访 评价工作制度

为认真贯彻落实全市创建一流营商环境动员大会精神，切实解决损害办事企业利益的突出问题，经研究，建立资阳市不动产登记服务企业调查回访评价工作制度。

一、具体要求

开展服务对象跟踪调查回访评价工作是切实优化营商环境的有效抓手，是密切联系不动产登记机构与服务对象的有效方式，是开展政风行风建设的重要载体，是接受社会监督评价的积极举措。通过建立服务企业调查回访评价制度，进一步增强登记人员服务意识，改进服务质量，提升服务能力；进一步提高不动产登记社会满意度，树立良好的窗口单位形象。

二、调查回访对象

申请办理或咨询不动产登记业务的企业。

三、调查回访内容

- （一）办理事项是否在窗口受理；
- （二）办理事项是否在承诺时限内办结；
- （三）窗口工作人员是否一次性告知；
- （四）窗口工作人员的服务态度、服务质量、办事效率、工作纪律和廉洁自律情况；

(五)对不动产登记服务的意见、建议等。

四、调查回访方式

(一)扩大回访渠道。采用电话、问卷调查、召开座谈会、综合评价等多方式多渠道回访，全面收集服务企业的意见，有效调查跟踪登记后有关情况。

(二)增大回访力度。实行每季度随机抽取大范围服务企业进行调查回访，每季度不间断抽取重点服务对象进行调查回访，广泛收集服务企业意见，有效发现普遍性登记问题障碍。

五、程序和步骤

(一)资料报送。各地不动产登记中心(不动产登记业务承办机构)分业务类型每季度随机抽取已办结事项和未办结事项，整理形成目录报市局调查登记科，包括服务企业名称、联系电话、办理内容、办理时间、办理结果、承办人员等。

(二)范围确定。各地不动产登记中心根据实际，对不同类型事项锁定相应的调查回访范围及业务类型。其中，每季度可调查回访事项总量少于5件的，要实行全覆盖回访；每季度可调查回访事项总量超过5件的，调查回访比例不少于20%并不少于5件。

(三)调查回访评价。各地不动产登记中心确定调查回访的方式和渠道，针对锁定范围逐一调查回访，并由调查回访对象进行评价并提出改进建议。

(四)分析汇报。各地不动产登记中心要逐一将调查回访评价情况形成台账,对跟踪回访工作中收集到的意见建议和发现的苗头性、普遍性问题进行统计分析,及时妥善处理,每季度以书面材料方式向市局调查登记科报备。

(五)资料归档。各地不动产登记中心要对被回访过的对象建立档案,将反映的意见建议等记录归档。并组织人员在回访档案中不定期抽取部分事项进行二次回访。

六、工作要求

(一)加强领导。各单位要高度重视服务企业调查回访工作,切实履行职责,责任到人,并把调查回访评价工作与单位业务工作、党风廉政建设有机结合,确保回访工作顺利实施。

(二)明确责任。服务企业调查回访评价工作要列入本单位绩效考核制度。市局调查登记科要对该项工作进行明察暗访,抽取部分已办结事项进行回访。要把服务企业对工作人员的满意度作为营商环境测评的重要依据。对调查回访中发现的违纪违规问题,要认真调查追究责任。

(三)严格保密。参与调查回访的工作人员要严格执行保密原则,不得对外泄露受访人员的相关信息,被投诉人不得参与回访工作。

(四)总结提高。市局调查登记科要发现和总结调查回访中服务企业提出的好经验和好做法,树立、巩固和推广正面典型。

同时，不断探索新思路、新方法，力求建立全方位的服务对象调查回访评价制度。

本制度自印发之日起执行。

信息公开选项：依申请公开

资阳市自然资源和规划局办公室

2021 年 6 月 23 日印