

上海市规划和自然资源局关于加强上海市不动产登记和权籍测绘投诉工作的通知

上海市规划和自然资源局关于加强上海市不动产登记和权籍测绘投诉工作的通知

(沪规划资源监〔2019〕105号)

市自然资源确权登记局、市自然资源确权登记事务中心、各区不动产登记事务中心：

为了进一步畅通不动产登记和权籍测绘工作的投诉渠道，确保不动产登记和权籍测绘的公正、合法、廉洁、高效，推进投诉处理工作的规范化和制度化，现就加强不动产登记和权籍测绘投诉工作通知如下：

一、提高认识

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。不动产登记和权籍测绘工作关系群众的切身利益，影响广泛、责任重大。各相关单位要以高度认真负责的态度，及时、主动做好投诉处理工作。

二、畅通渠道

为进一步畅通不动产登记和权籍测绘工作的投诉渠道，经研究，决定在原有局长信箱、信访投诉等综合资讯投诉渠道的基础上，设立 962988 投诉热线。该投诉热线由上海市规划和自然资源局负责，专门受理与不动产登记和权籍测绘相关的各类投诉。

三、规范程序

上海市规划和自然资源局业务监督处负责投诉处理的具体工作，处理程序主要包括受理、调查、交办和答复四个部分。业务监督处接到投诉后，独立开展调

查，在 5 个工作日内形成调查结论和处理意见（情况复杂确需延长办理期限的，需经业务监督处负责人批准，且延长期限不得超过 30 个工作日，并告知投诉人延期理由），然后将处理意见交由上海市自然资源确权登记局进行落实处理，同时答复投诉人。

四、加强监督

市自然资源确权登记局按照处理意见完成相关工作后，将完成情况报送业务监督处。业务监督处对市自然资源确权登记局的办理情况进行监督、跟进，督促市自然资源确权登记局和市、区不动产登记事务中心及时完成投诉处理工作。

不动产登记和权籍测绘投诉热线电话“962988”将于 2019 年 3 月 10 日开通。

上海市规划和自然资源局

2019 年 3 月 5 日