

漯河市自然资源和规划局文件

漯自然资〔2023〕12号

漯河市自然资源和规划局 关于印发《漯河市不动产登记队伍作风和 素质提升专项行动实施方案》的通知

各县局、市局各分局、机关有关科室、市自然资源确权登记交易中心：

为贯彻落实自然资源部《关于开展不动产登记队伍作风常态化建设的通知》和省厅相关会议精神，根据省自然资源厅制定的《不动产登记队伍作风和素质提升专项行动方案》（豫自然资办发〔2023〕1号）要求，现将《漯河市不动产登记队伍作风和素质提升专项行动实施方案》印发给你们，请结合本单位实际，认真抓好贯彻落实。



漯河市不动产登记队伍作风和素质提升 专项行动实施方案

为加快推动《自然资源部关于开展不动产登记队伍作风常态化建设的通知》（自然资发〔2022〕144号，以下简称144号文）落地见效，根据省自然资源厅制定的《不动产登记队伍作风和素质提升专项行动方案》（豫自然资办发〔2023〕1号）要求及相关会议精神，市局决定从现在开始至2023年6月底，用半年左右时间在全市开展不动产登记队伍作风和素质提升专项行动（以下简称专项行动），现制定如下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，自觉践行全心全意为人民服务的根本宗旨，坚决贯彻落实市委、市政府优化营商环境、稳经济促增长决策部署和市党组工作要求，坚持一手抓典型问题整治，针对五大方面的问题，全面排查整改、巩固、提升；一手抓先进典型培树，聚焦不动产登记党建品牌、示范窗口、典型案例、先进模范，积极培育、树立、宣传、激励，持续推动不动产登记队伍能力作风常态化建设，更加方便企业和群众办事创业，更好满足人民群众对财产权高质高效保护的需求，在锚定“两个确保”、实施“十大战略”中贡献不动产登记智慧和力量。

（二）工作原则

1、坚持人民至上。以群众利益为重，以群众期盼为念，严肃认真对待群众反映的问题，坚决纠正损害群众利益的行为，始终把“群众高不高兴、满意不满意、答应不答应”作为检验工作的根本标准。

2、坚持问题导向。全面排查思想认识不到位、监督管理不到位、制度执行不到位、流程优化不到位、廉洁防控不到位等问题，做到查摆问题准、原因分析透、整改措施实、落实成效好。

3、坚持长短结合。采取集中攻坚的方式开展专项行动，对出现的新情况新问题及时规范，发现一类、规范一类，完善制度支撑，不断巩固和持续深化专项行动成果，着力在深入推进作风在常态化建设上下功夫。

4、坚持标本兼治。坚持解决现实问题与解决长远问题并重。解决现实问题重在边查边改，立行立改；解决长远问题重在举一反三，建章立制，形成巩固成果、提质提速的长效不动产登记服务体制机制。

（三）工作目标。通过专项行动，实现全系统所有不动产登记工作人员全面掌握并严格遵守作风常态化建设的各项要求，人人知晓、人人行动、人人争先，真正把 144 号文件精神落实到每一个登记窗口，推动不动产登记队伍作风和素质的双改进、大提升，全市不动产登记营商环境优势地位更加巩固，进一步树立高效便民、干净担当良好形象。

二、工作任务

（一）整治典型问题，提升服务质量

1、**整治思想认识不到位问题，提升服务意识。**始终坚持以人民为中心，进一步巩固拓展“我为群众办实事”实践活动成效，持续开展为民服务宗旨教育，切实增强群众观念和为民服务意识，强化窗口服务的责任感、使命感、荣誉感，充分认识不动产登记窗口是为群众提供政务服务的桥梁和纽带，每一名不动产登记工作人员都是人民的服务员，要高标准、严要求，时时换位思考，对待群众用心用情，不得摆架子、耍威风，言语生硬、举止失当。始终做到热情、耐心、周到、文明服务，不得态度冷漠，对应该为群众办的事情不得拖着不办。加强团队建设，登记窗口工作人员要互相帮助、互相补位，不能以事不关己的态度对待身边事，窗口、大厅相关负责人要主动靠前服务、解决问题，不能怕事、躲事，共同维护窗口形象和集体荣誉。

2、**整治监督管理不到位问题，提升服务能力。**切实履行登记队伍作风常态化建设主体责任，一级抓一级，各县（分）局、市确权登记中心主要负责人履行第一责任人职责，分管负责人负主要领导责任，确权登记中心领导班子、相关科（股）室负责人“一岗双责”，指导监督检查不得走过场，掌握基层情况不得以偏概全，出现重大问题，要逐级追责问责。加强登记工作人员一体化、全覆盖动态管理，教育管理不得浮于表面，聘用、劳务派遣人员要在业务、作风上与编制内人员同等要求，不得将编制外工作人员当成“局外人”。常态化开展人员培训，培训内容要作风和业务并重，内强素质、外树形象，不能重形式轻内容。严格落实先培训再上岗要求。经常以办事群众身份体验登记业务流程，真切感受

难点痛点和群众期盼，经常了解政策法规在登记窗口落实情况，及时发现问题并指导纠偏。

3、整治制度执行不到位问题，提升服务效能。市县自然资源主管部门加强统筹，结合本地实际，建立健全窗口人员服务行为规范，聚焦重点环节，明确窗口人员行为、纪律、礼仪等基本准则。严格执行窗口应急管理制度，对疫情、灾害、业务激增、争执冲突等突发事件要提前制定应急预案，加强应急演练，提升团队协作能力，做到问题发生时，有章可循、有序化解。严格落实首问负责制，做到首问必答、首问必释、首问必果，不得推诿扯皮、敷衍塞责、随意回答。严格落实限时办结，做到对外承诺的期限必须办到，不得随意超期，不能让办事群众没有预期，不得失信于民。健全疑难问题认定、会商、解决和反馈机制，及时与办事群众沟通、清晰告知、争取理解，安排专人负责跟进、答疑、处理，不得以难问题为由随意延长办理时限。畅通沟通渠道，通过便民热线、微信公众号、“办不成事”反映窗口等渠道，让办事群众遇到疑问能够找得到人、问得到结果。提高登记业务进度查询精准性和及时性，让群众能够随时掌握业务办理进度。

4、整治流程优化不到位问题，提升服务规范。明确各岗位职责，各司其职，合理安排大厅窗口数量、类型，不得因窗口设置不合理、职责不清晰、分工不明确，造成忙闲不均、秩序混乱。咨询引导窗口在大厅显著位置设置，不得形同虚设。精准主动做好咨询引导服务，不得模棱两可、答非所问或者推脱责任、一次性告知，让群众来回跑路。完善登记业务内都衔接机制，受理、

审核、登簿、缮证等环节实现有序衔接，窗口能够掌握全过程具体情况，方便面向群众提供服务，不得因内部衔接机制不畅，造成群众办事困难。加大力度推广不动产登记电子证照应用，创新举措提高缮证工作效率。设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务。

5、整治廉洁防控不到位问题，提升服务形象。全面梳理全业务流程的廉洁风险点并根据新情况及时更新，聚焦关键环节和重点岗位，加强风险排查，细化人防、物防、技防等防范措施，严格防范与中介、开发企业勾结违规收取“好处费”“加急费”“服务费”“信息费”等不廉洁问题。廉政风险点梳理和风险排查，不得流于形式、搞上下一般粗或一成不变。围绕不动产登记廉洁警示案例，定期开展廉洁警示教育，始终保持警钟长鸣。采取“零容忍”态度，严厉打击内外勾结非法牟利行为，发现一起、查处一起、通报一起。

（二）培树先进典型，发挥示范引领作用

1、打造一批党建品牌。突出政治引领，深化党建和不动产登记业务深度融合，市县不动产登记机构要分别推出一个“党建+不动产登记”品牌，每个不动产登记大厅至少设置1个党员先锋岗、组建1个党员先锋队，开展带头示范服务，充分发挥不动产登记机构基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

2、推出一批先进典型。以作风建设、便民服务、队伍管理、能力提升为重点，立足服务实效，总结先进经验，展示亮点作法，突出工作特色，推出一批不动产登记队伍作风和素质提升的先进

典型，营造学先进、争先进氛围。

3、**建设一批示范窗口。**围绕作风建设、业务办理、便民服务、应急处理、队伍建设等各项内容，持续开展不动产登记便民利民示范窗口创建活动，展现不动产登记为民服务良好形象。

4、**树立一批最美人物。**通过不动产登记职业技能大赛、“最美登记人”征集、评优评先等多平台、多形式发现行业能手、服务标兵，树立一批业务精、作风优、素质强的不动产登记先进模范人物，让登记人员学有目标、行有榜样。

三、工作安排

（一）抓好部署动员。各县（分）局、市确权登记中心根据本专项行动方案，1月底前，召开动员部署会议，结合144号文要求，讲清局党组推进能力作风建设的坚强决心，讲清不动产登记队伍能力作风建设的极端重要性，讲清开展专项行动的目标要求、工作重点和方法步骤，切实以“自己没有发现问题不代表确实没有问题，现在没有查出问题不代表以后没有问题”的高度自觉，扎实开展专项行动。

（二）集中学习教育。以政治建设、思想建设、作风建设、纪律建设、业务建设为重点，对所有不动产登记人员开展集中学习教育，重点学习习近平总书记关于作风建设的重要论述、重要指示批示和讲话精神，学习全国、全省不动产登记业务视频培训会 and 不动产登记队伍专题警示教育暨作风和素质提升专项行动部署会精神，夯实改进作风、更好服务企业和群众的思想根基；以《民法典》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规为重点，

抓好业务培训不断提升业务素养和法治意识；以部通报的典型事件为教材，开展以案促改教育，警示震慑，引以为戒，筑牢廉洁自律堤坝。学习教育要贯穿专项行动活动全过程，市县（区）登记机构每月至少组织一次，并做好记录。各县（分）局、市确权登记中心于2月18日前将近3年发生的队伍作风问题报市确权登记局。

（三）排查整改问题。各县（分）局、市确权登记中心对照本方案提出的5方面问题具体表现和改进措施，结合本地专项行动方案，立即开展集中摸底排查工作，对于排查中发现的问题，能够立行立改的，要立即整改到位，并于4月底前将集中排查整改情况报市确权登记局。对于排查中发现的不能即时解决的问题，要深刻剖析原因，有针对性的研究提出措施和治本之策，明确整改时限，逐项整改到位。要逐一细化，形成台账，明确责任，“表格化”“清单化”推进排查整改。整治整改工作于5月底前全部完成。

（四）开展明察暗访。活动期间，市确权登记局、局机关纪委组成工作组，开展不定时间、不打招呼、覆盖全市的明察暗访，重点暗访登记窗口作风、纪律和业务办理情况，检查各地动员部署、集中学习、问题排查整改情况，将明察暗访结果赋分排名、登记在案，适时在全系统通报，并与表彰奖励、年度考核相挂钩，确保专项治理活动不留死角、不走过场、取得实效。各单位要细化职责和任务，加强对专项行动工作的监督检查和指导。

（五）全面总结提升。各县（分）局、市确权登记中心要全

面梳理活动中取得的正反两方面经验教训，形成工作总结，持续推进排查整改，防止问题反弹反复，不断深化巩固排查整改成果，进一步健全完善相关制度，推进作风和素质提升建设规范化、制度化、常态化，以作风建设为引领，形成不动产登记提质增效、便民利民长效机制。专项行动工作总结于6月1日前报市确权登记局。

四、有关要求

（一）加强组织领导。不动产登记队伍作风和素质提升专项行动是践行人民至上理念的内在要求，是深化“放管服”改革和优化营商环境的现实需要，是履职担当作为的根本保证，各单位要高度重视，切实加强对这一活动的组织领导，专题研究部署，细化工作方案，集中人员力量，形成工作合力，确保专项行动顺利推进。

（二）严肃执纪问责。坚持“零容忍”态度，对心存侥幸、顶风违纪的露头就打，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，并造成不良影响的，派驻纪检组应依法严肃执纪处理；对危害群众利益、违反群众纪律的典型人、典型事，商请派驻纪检组督查督办，依法问责；对于问题严重、屡治不改、造成恶劣影响的，严肃处理。

（三）注重宣传引导。各县（分）局、市确权登记中心要充分利用微信公众号等载体，及时总结宣传推广好经验、好做法，持续营造相互借鉴、比学赶帮超的浓厚舆论氛围，引领全市不动

产登记领域干部职工强能力、转作风、重实干、促发展。要加强对社会舆情的监测和快速反应，按程序及时发布权威信息，讲清事实真相及处置结果等，认真回应群众和社会关切。

（四）强化结合渗透。要坚持以活动促工作，以工作促活动，切实将能力作风建设的成果转化为攻坚克难的强劲动力，在推进不动产登记便民利民改革、优化营商环境、房地一体宅基地使用权登记颁证、自然资源确权登记、实现“交房即交证”“带押过户”，研究破解历史遗留问题等业务上求突破、见成效，推动确权登记工作全面提速提质。