

上海市规划和自然资源局文件

沪规划资源监〔2019〕105号

关于加强上海市不动产登记和 权籍测绘投诉工作的通知

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

上海市规划和自然资源局办公室

2019年3月5日印发
