

开封市自然资源和规划局文件

汴自然资发〔2022〕88号

关于印发《全市不动产登记优化营商环境 监督治理发现问题专项整改方案》的通知

各县（祥符区）自然资源主管部门，市不动产登记中心：

为切实解决省纪委监委优化营商环境监督治理工作中发现的问题，进一步净化提升不动产登记营商环境，市局制定了《全市不动产登记优化营商环境监督治理发现问题专项整改方案》现印发给你们，请认真贯彻落实。

2022年10月18日



全市不动产登记优化营商环境 监督治理发现问题专项整改方案

为推动全市政务服务环境持续向好，助推建设一流营商环境，结合局党组“能力作风建设年”活动安排，尽快解决省纪委监委在优化营商环境监督治理中发现的问题，不断提升全市不动产登记服务水平，制定本专项整改方案。

一、工作目标

以着力解决省纪委监委发现的相关问题为牵引，组织全市不动产登记系统全面开展问题排查和整改，进一步规范不动产登记办理标准、流程，推动窗口服务意识显著增强、业务基础不断夯实、工作作风明显改进、工作能力和服务水平显著提升、全市不动产登记营商环境优势地位更加巩固。

二、工作原则

（一）坚持问题导向。全面排查整改流程标准不一致、制度落实不到位、服务意识不强、能力素质不高等问题，认真梳理具体表现，逐项分析原因、拿出措施、抓好整改。

（二）坚持便民利民。以群众利益为重，以群众期盼为念，严肃对待群众反映的问题，坚决纠正无视群众获得感、幸福感、安全感的各种行为，始终把“群众高兴不高兴、满意不满意、答应不答应”作为检验工作的根本标准。

（三）坚持标本兼治。把解决现实问题与解决长远问题一致起来，坚持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、提质提速的长效机制。

三、专项整改内容及要求

(一) 流程标准方面

1. 存在问题

办事大厅不动产登记窗口办理不动产登记、交易等业务时，同一业务各地需要提供的材料不一样、标准不一致、流程有差异。

2. 整改要求

在自然资源部公布的 26 种不动产登记类型流程和《河南省国土资源厅河南省住房和城乡建设厅国家税务总局河南省税务局关于印发不动产交易、税费征缴、登记联办业务事项三级十同“一套材料”清单的通知》(豫国土资发〔2018〕145 号)的基础上，优化流程、简化申请材料并向社会进行公示。

(二) 大厅办理方面

1. 存在问题

(1) 办事大厅不动产登记窗口办理不动产登记、交易等业务必须提前线上预约，否则现场无法办理业务，有的群众对必须线上预约的要求不知情，导致群众白跑腿，部分外地群众无法及时办理业务。

(2) 办事大厅不动产登记、交易窗口办事群众排队较长，群众需在不同窗口排队提交材料，甚至需自行到窗口后面的不动产登记相关科室办理相关手续。

(3) 有群众在办理房产证时，到办事大厅七次才将不动产登记证办出（经了解，有群众自身提供材料不符合要求的原因，也有不动产、房管等部门办事流程需要优化，未落实好“一次告知”的原因）。

2. 整改要求

(1) 按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范和便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）要求，线上线下并行提供服务，申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。

(2) 严格落实不动产登记、交易和缴税“一窗受理、并联办理”，充分利用综合窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批”的工作模式，实行一窗受理、集成服务，实现“一窗通办”。全面落实一般登记业务压缩到3个工作日内办结，抵押登记业务和企业之间存量非住宅房屋转移登记1个工作日内办结，查询、查封、注销等7项登记事项1小时内办结。

(3) 严格执行落实一次性告知制度，对条件不符、手续不全暂时不能办理的，即时一次性告知须补正的材料、手续和不予受理的理由，做到有问必答，告知内容清楚、明确、完整。

（三）申请材料提供方面

1. 存在问题

(1) 不动产交易和登记服务大厅在办理不动产交易业务时，对群众提供的外地公证书不能互认，还需要群众联系外

地公证处提供公函核实，增加了群众的办事成本。

(2)群众向不动产登记服务窗口申请办理不动产所有权证时，需要提供证明以确认该不动产原属于某企业（该企业属于僵尸企业，没有正常经营和运转，没有相关人员具体办理该事项）。

2.整改要求

(1)取消没有法律、法规依据的证明事项，不得擅自设定证明事项。

(2)采取告知承诺制，对外地公证书、小微企业等材料，由申请人书面承诺对所提交材料真实性负责，不动产登记机构依据申请人提交材料办理登记业务。

(3)进一步加强存量数据的整合工作，完善本地不动产登记数据库，逐步实现完整房屋客体信息数据库建设。在建设完成前，通过信息共享获取住建等其他部门的信息进行复核，减少群众提交材料。

(四)窗口服务方面

1.存在问题

服务意识淡薄，对待群众态度冷漠、举止失当；窗口设置不合理、人员配备不足，群众办事体验差；业务知识不扎实、办事效率低。

2.整改要求

通过不动产登记窗口专项治理，严格落实首问负责制、一次性告知制度，做到热情服务、耐心服务、周到服务、文

明服务。开展学习培训，提升政治素养和业务能力。开展技能练兵，提升不动产登记服务能力。

四、工作安排

（一）动员部署。市属各级登记机构要迅速召开会议进行动员和部署，把本方案提出的4个方面7个问题作为规定内容、把自身查找的问题作为延伸内容，认真制定本地专项整改方案，并建立问题清单和整改台账，明确负责人和整改时限。

（二）学习教育。市属各级登记机构要尽快对不动产登记工作人员要开展一次学习教育，切实使全体人员充分认识专项整改的重要性和紧迫性，充分认识存在的问题和不足，增强服务意识，强化“改”的责任。同时，要以《民法典》《不动产登记暂行条例》等法律法规为重点，结合《不动产登记操作规范》，抓好业务培训，不断提升业务素养和法治意识。学习教育要贯穿专项整改工作全过程并长期定期开展。

（三）明察暗访。专项整改期间，省厅、市局开展不定时间、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、问题排查、集中学习和岗位练兵等落实情况，将明察暗访结果赋分排名、登记在案，适时在全系统通报，确保专项整改工作不留死角、不走过场、取得实效。

（四）总结提升。市属各级登记机构要全面梳理总结专项整改中取得的正反两方面经验教训，形成工作总结，持续

推进问题整改，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。

五、整改结果运用

（一）省厅、市局对整改不力、问题突出，影响不动产登记营商环境的县（区）给予通报批评，并依法依规对相关责任人进行追责问责。

（二）专项整改活动取得阶段性成果后，省厅适时开展“回头看”，对于问题整改不到位、屡查不改的县（区），将问题情况抄送省优化营商环境工作领导小组，并建议作为下年度营商环境评价考核的参考。

六、有关要求

（一）思想务必高度重视。不动产登记营商环境监督治理问题专项整改是进一步优化不动产登记营商环境的重要举措，各单位要高度重视，切实加强组织领导，专题研究部署，细化整改方案，集中人员力量，形成工作合力，扎实开展专项整改工作，确保按时完成整改任务。

（二）责任务必坚决扛牢。省优化营商环境监督治理工作中发现的问题反映出全省不动产优化登记营商环境工作中有短板、有漏项、有盲区，各单位务必要进一步强化责任担当，主要领导作为第一责任人，要压实各级各部门各责任人的责任，多角度发力、多方向施策，以解决问题为工作导向，

扛起整改责任。市局将建立有效的监管推进机制，抓好所辖县（区）的专项整改工作。

（三）整改务必严格到位。要严格执行相关法律、法规和政策规定，扎实推进排查整改，防止问题反弹反复。既要从当前最突出的问题入手，发现一个、纠正一个、处理一个、边查边改，又要着眼长远、追根溯源、举一反三、建章立制，深化巩固集中整改成果，形成不动产登记提质增效、便民利民的长效机制。

（四）落实务必精准按时。各单位要立即开展排查自查工作，对于排查自查中发现的问题，能够立行立改的，要立即整改到位。对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，逐项整改到位。市属各登记机构请于10月20日前将本地专项整改方案、问题清单和台账报市局，并于每周四报送工作进展情况。12月6日前将专项整改报告和建立完善后的长效机制报市局。

附件:全市不动产登记优化营商环境监督治理发现问题
专项整改台账

附件：

全市不动产登记优化营商环境 监督治理发现问题专项整改台账

地区	序号	存在问题	进展情况/ 整改成效	责任人	整改 期限
	1	同一业务各地需要提供的材料不一样、标准不一致、流程有差异			
	2	办理业务必须提前线上预约，否则现场无法办理业务			
	3	办事群众排队较长，需在不同窗口排队提交材料，甚至需自行到窗口后面的不动产登记相关科室办理相关手续			
	4	办事流程需要优化，未落实好“一次告知”			
	5	对外地公证书不能互认，还需申请人联系外地公证处提供公函核实			
	6	需要提供证明以确认该不动产原属于某僵尸企业(该企业属于僵尸企业，没有正常经营和运转，没有相关人员具体办理该事项)			
	7	服务意识淡薄，窗口设置不合理、人员配备不足，群众办事体验差，业务知识不扎实、办事效率低			
	8	自身查找的其他问题:(请完善具体问题)			

填表说明：1.地区填写市本级或县/区

2.未完成整改的填写进展情况包括采取的整改措施，已完成整改的填写整改成效

3.责任人填写分管领导或科/股长或中心主任