

银川市 不动产登记事务中心文件

银不动登发〔2022〕26号

关于推进“改进作风 提升质效”专项行动 落实“首问负责、一次性告知、限时办结、 延时服务”等四项制度的通知

中心各科室、各分中心：

为深入贯彻落实中共银川市委委员会《关于在全市开展“改进作风提升质效”专项行动的实施方案》（银党发〔2022〕2号）安排部署，切实把“严细深实勤俭廉+快”的工作作风落实到不动产登记工作的各方面和全过程，真正把“首问负责、一次性告知、限时办结、延时服务”（以下简称“四项制度”）作为加快转变政府职能，深化“放管服”政革，提升服务效能的“当头炮”“先手棋”，

不折不扣的落实落细见功见效，现就进一步深入落实“四项制度”有关事宜通知如下：

一、落实“四项制度”的重要性和紧迫性

“四项制度”是国家推进“放管服”改革，提升服务质量和水平，全面推进依法行政，建设人民满意的服务型政府的一项制度性安排。李克强总理在全国深化“放管服”改革电视电话会议中多次强调：要普遍落实一次性告知、限时办结、首问负责制等制度，消除“中梗阻”打通群众办事“最后一公里”。《行政许可法》第32、72条规定：行政机关在受理、审查、决定行政许可过程中，应当向申请人履行法定告知义务；对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当当场或者在5日内一次告知申请人需要补正的全部内容；受理或者不予受理行政许可申请，行政机关应当出具加盖本行政机关专用印章和注明日期的书面凭证。《优化营商环境条例》第36条规定：政府及其有关部门办理政务服务事项，应当根据实际情况，推行当场办结、一次办结、限时办结等制度。需要市场主体补正有关材料、手续的，应当一次性告知需要补正的内容；需要进行现场踏勘、现场核查、技术审查、听证论证的，应当及时安排、限时办结。2月7日国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）再次强调：要严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度工作要求。全面落实“四项制度”是深化政务服务改革工作的基本内容，是提高政务服务便利化确保群众满意的基本制度。不动产登记工作人员要把贯彻落实“四项制度”作为一项基本职业操

守和工作习惯，坚决树牢以人民为中心的发展思想，坚持用“五个到群众中去”的工作方法，进一步增强紧迫感、责任感和使命感，加快推进工作作风向“严细深实勤俭廉+快”转变。

二、当前“四项制度”执行存在的问题

(一)未落实首问负责制。工作中还存在学习业务知识不勤不精，服务群众不够耐心细致，开展工作不够扎实，具体工作还不够细致等问题。一是不清楚首问负责制的工作内容、工作程序和具体要求，必要的工作流程没有落实，依法行政水平不高，凭经验办事，责任心不强的问题较为突出。二是对办事群众的咨询或业务需求解答不耐烦，态度冷硬，用语不规范，未达到及时办理或有效解答的工作目标，没有真正把群众的“烦心事”放在心上。三是对资料齐全且符合规定条件的即办件，存在未当场办理或答复的情况：对不能当场办理或答复的，未及时有效跟踪办理情况，未及时向服务对象反馈办理进度、结果，没有真正把群众的“操心事”办好。四是对自己知晓但不属于本部门职责范围内的服务事项，未精准有效指引到相应的区域或窗口办理，未给予服务对象必要的联系地址、联系电话等帮助，服务还缺乏责任和“温度”。

(二)未落实一次性告知制。在具体执行过程中还存在执行不严格、服务不规范、工作不扎实、效果不明显等情况。一是普遍存在仅以口头方式解答或办理，没有提供书面的《一次性告知单》，服务的方式、内容、效果未达到预期。二是对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，没有当场或按照规定时限一次性书面告知申请人需要补正的全部材料内容，致使申请人不清楚、不会改、

不满意。三是对不属于本单位职权范围的申请事项，没有依法作出不予受理决定，仅以退件等简单方式处理，没有明确告知申请人应向哪个部门申请，造成申请人不知道要到哪里办、能否办、怎么办。四是不担当、嫌麻烦、怕出错，对实行告知承诺制办理事项不主动介绍并引导申请人采用告知承诺制办理，不一次性告知办理事项所依据的法律名称和相关条款，准予决定应当具备的条件、标准和技术要求，需要申请人提交材料的名称、方式和期限，申请人作出承诺的时限和法律效力等，造成申请不知道、不会使用告知承诺制办理申请。五是对申请人愿意作出承诺，并承诺在约定期限内提交部门告知的相关材料，落实相关事项并达到准予条件的告知承诺办理事项，不采取告知承诺方式办理，影响政府公信力。

(三) 未落实限时办结制。具体工作中还存在自身要求不严、工作机制不健全、作风不扎实等情况。一是对限时办结制认识不足，自身要求不严，纪律性不强；解答咨询或办理业务时不向申请人明确告知或含糊其词、避重就轻，给申请人留下工作不严谨，作风不扎实的印象。二是未按规定出具受理通知书、一次性告知书等法定文书，对事项办理各环节时限把控不严，造成办件超期，致使申请利益受损，不满意投诉。三是个别工作人员日常管理松懈、对办件保管不当，在出现相关申请材料遗失或办件丢失后，又让申请人再次提交申请材料，导致办件严重超期，造成恶劣影响。四是工作懈怠、办件拖沓，无正当理由未在规定时限或承诺时限内办结，在超过规定或承诺办结时限后才提出延期申请，造

成申请人利益受损，对服务工作不满意。五是不及时向申请人回复办理结果、送达办理文书，致使申请人反复揣摩、焦急等待、不断问询。

(四) 未落实延时服务制。具体工作中还存在制度不完善、服务不及时、纪律不严明等情况。一是窗口人员安排不合理，调休补偿机制不健全，造成延时服务制度未落实，群众满意度不高。二是窗口工作人员不愿调整或改变作息时间，对下班后或节假日提供的延时服务存有畏难情绪，寻找借口、推三阻四，拒绝提供延时服务，使得群众的体验感、获得感打了折扣。三是对因故不能提供延时服务的，不及时进行沟通协调，不向领导汇报有关情况，擅自做主不提供延时服务，致使工作出现差错，影响了群众利益。四是工作纪律性不强，提前离岗，临下班时出现空岗，群众特殊情况需要延时服务时，出现无人提供服务的情况。

三、工作要求

(一) 明确主体责任。各科室（分中心）要查找当前“四项制度”落实中存在问题的原因，找准症结，担负起落实到位的主体责任。科室负责人要树立“榜样意识”，起到“头雁作用”，党员要当好先锋、带头落实。各科室要在每月 24 日前将《“改进作风 提升质效”深入落实“四项制度”问题整改清单月报表》报办公室，由办公室做好问题整改记录台账，指导各科室、分厅制定整改措施并落实。

(二) 完善制度建设。各科室（分中心）要紧密结合工作实际，按照“四项制度”的基本要求，持续完善涵盖受理条件、服务对

象、办理流程、申请材料、办结时限、办理结果等要素的《事项服务指南》和《一次性告知书》，进一步修政完善《受理通知书》《一次性补正告知书》《不予受理通知书》等文书使用管理制度，切实为窗口服务行为的规范化管理提供支撑支持。

(三)加大考核管理。中心办公室（监察室）将在深入开展日监控、周巡查、月通报、季考核、年评定工作基础上，进一步加大问题整改考核管理力度。对落实“四项制度”打折扣、做选择，敷衍了事的，要严厉指出并通报批评；对多次不落实“四项制度”的科室和窗口工作人员要进行约谈并在全中心通报；对因未落实“四项制度”造成恶劣影响的，要依法依规严肃追究责任。

附件：1. “改进作风 提升质效”深入落实“四项制度”问题整改清单月报表

2. 银川市不动产登记事务中心首问负责制
3. 银川市不动产登记事务中心一次性告知制
4. 银川市不动产登记事务中心限时办结制
5. 银川市不动产登记事务中心延时服务制

银川市不动产登记事务中心

2022年4月6日

附件 1

“改进作风提升质效” 深入贯彻落实“四项制度” 问题整改清单月报表

填报科室：

填报时间：2022 年 月

序号	制度名称	存在问题	整改措施及目标	完成时限	进展情况		备注
					已完成	正在推进	
1	首问负责制	1.					
		2.					
		3.					
		4.					
2	一次告知制	1.					
		2.					
		3.					
		4.					
3	限时办结制	1.					
		2.					
		3.					
4	延时服务制	1.					
		2.					
		3.					
注：此报表由中心各科室填报后于每月 24 日前报办公室汇总，纸质版经科长签字后与电子版一并报送。							

附件 2

银川市不动产登记事务中心首问负责制

第一条 首问负责制是指首问责任人为服务对象办理或有效指引服务对象完成办理政务服务事项的责任制度;首问责任人是指不动产登记申请人到不动产登记中心办公场所或通过网站、自助终端、电话等方式办理政务服务事项或寻求咨询帮助,以及提出工作意见或建议时,首位接待的工作人员。

第二条 为加强中心效能建设,转变工作作风,提高管理质量,增强服务意识,树立良好的“窗口”形象,特制定首问负责制。本制度适用于中心全体工作人员。

第三条 首问责任人受理服务对象来电、来访时应热情主动,以礼相待,使用文明规范用语,仔细耐心地接受问询,详细了解服务对象需求,做到及时办理或有效指引,不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞办事人或拖延办理时间。

第四条 首问责任按以下规定执行:

(一) 电话咨询人员首问责任:

1. 电话咨询人员应具备较高的服务意识和应变能力,应熟悉掌握中心各部门的业务归属及工作流程,应熟悉大厅其他高频业务的办理地点与联系方式。

2. 电话咨询人员应礼貌热情,服务用语规范,认真听取群众需求,不得打断群众语言,耐心细致讲解办理事项及程序,答复后询问群众是否已清楚。

3. 问询事项属本中心职责范围内的，能当场答复的当场予以答复，不能当场答复的详细记录办理事项、群众诉求及联系方式并在 2 个工作日内给与回复。

4. 问询事项不属于中心责任范围的，应主动告知群众与何部门联系，提供办理地点、联系方式或提供可能获取信息的途径。

(二) 大厅导办人员首问责任：

1. 大厅导办人员应具备较高的服务意识和应变能力，应熟练掌握中心各部门的业务归属及工作流程，应熟悉大厅其他高频事项的办理地点与联系方式。

2. 大厅导办人员接待群众应礼貌、热情、大方，服务用语规范，认真听取群众需求，不得打断群众语言，耐心细致讲解办理事项及程序，答复后询问群众是否已清楚。

3. 对前来咨询的群众，咨询事项属本中心职责范围内的，能当场答复的当场予以答复，问询具体事项时应出具一次性告知单并详细告知具体事项所需资料、办理流程及注意事项。

4. 对办理业务群众的申请资料进行预审。资料齐全的正确引导群众办理，资料不齐全的出具一次性告知单并标明需补充的资料。

5. 对特殊问题不能独自处理的，应仔细说明原因，咨询或带到主管领导处予以解决。对复杂业务不能一窗办理，需群众配合完成的，导办人员应带领或指引群众办理，并与下一环节承办人做好交接；不需群众配合，中心各科室能协调解决的，导办人员负责联系相应科室协调解决，相应业务科室在接到问题时第一时

间给与解决。对当场不能解决的，导办人员详细记录办理事项、群众诉求及联系方式并在 2 个工作日内回复问题处理结果。

6. 问询事项不属中心责任范围的应主动告知群众与何部门联系，提供办理地点、联系方式或提供可能获取信息的途径。

(三) 前台受理人员首问责任：

1. 前台受理人员应具备较高的服务意识和应变能力，较强的业务素质，应熟练掌握中心各部门的业务归属及工作流程。

2. 接待群众应礼貌、热情，大方，服务用语规范。

3. 对前来咨询的群众，咨询事项属本中心职责范围内的，能当场答复的当场予以答复，问询具体事项时应出具一次性告知单并详细告知具体事项所需资料、办理流程及注意事项。

4. 对申请办理业务群众应仔细审核收件资料，资料齐全的当场受理；资料不齐全的出具一次性告知单，并解释标明需补充的资料，须出具补充材料通知书的，应予以出具。

5. 对特殊问题不能办理的应详细说明不能办理的原因，并出具《不予受理通知书》。

6. 不动产登记窗口实行“谁接件、谁负责、谁跟进、谁落实”的原则。申请人只要向不动产登记窗口提出登记申请，窗口工作人员即为第一责任人，除暂时不能解决的历史遗留问题需进行登记并一次性告知外，其余业务均由窗口人员负责跟踪落实该宗业务后续流程，导办人员全面协调内部环节，确保业务当天受理完毕，让群众“最多跑一次”。

第五条 各科室应加强内部协调配合，严格按照规定程序和时限要求办理相关登记服务事项。

第六条 各科室定期组织开展工作人员职业道德和职业素养方面的教育培训，提高工作人员的履职能力和服务意识。要加强政务大厅其他相关业务学习，使窗口工作人员在熟练掌握本岗位业务的同时，能够熟悉、了解本级政务服务大厅承办的其他业务，为群众办事提供精准指引服务。

第七条 中心通过微信公众号、自助终端、电话咨询、服务大厅咨询等渠道加大对首问负责制的宣传，主动接受申请人和社会公众的监督，营造良好的舆论氛围，使首问负责制真正成为中心工作人员自觉遵守的行为准则。

附件 3

银川市不动产登记事务中心一次性告知制

第一条 一次性告知制是指服务对象到中心各服务窗口、分厅查询、办理、咨询不动产权登记事项，窗口工作人员一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部资料以及不予办理依据等事项的制度。

第二条 对服务对象申请办理的不动产登记服务事项，窗口人员应当当场对其提交的申请材料及材料格式进行审查，确定是否受理：

(一) 申请事项是否属于依法需要登记的事项；

(二) 申请事项是否属于窗口受理范围；

(三) 申请人是否按照法律、法规规定提交了符合规定数量、种类的申请材料；

(四) 申请人提供的申请材料是否符合规定格式。

第三条 申请材料存在可以当场更正的错误的，应当允许申请人当场更正，并由申请人在更正处签名或者盖章，注明更正日期。

第四条 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当当场或者在 5 日内一次告知申请人需要补正的全部内容。当场告知的，应当将申请材料退回申请人；在 5 日内告知的，应当收取申请材料并出具《一次性告知书》。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

第五条 符合不动产登记中心职责范围且申请材料齐全、符

合法定形式或申请人按照要求提交全部补正材料的，应当受理并出具受理通知书。

第六条 中心办公室负责对中心服务窗口、分厅落实一次性告知制进行监督考核。

附件 4

银川市不动产登记事务中心限时办结制

第一条 限时办结制是中心窗口工作人员对服务对象发起的申办事项在规定时限内办结或答复的制度。

第二条 各科室、分厅应不断优化事项办理流程，明确各环节办结时限，提高登记效率。

第三条 中心应通过服务大厅内电子显示屏、触摸屏、公示栏，自然资源局官网、微博、微信公众号、自助终端等渠道公开承办事项的办理时限。窗口工作人员受理登记事项时，应明确告知服务对象办理时限。

第四条 窗口工作人员对服务对象提交的申请资料齐全、符合法定形式的申请应当受理，并即时办结或限时办结；对材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次性告知服务对象需要补正的全部内容。

第五条 办结时限执行以下规定：

（一）即办件以分钟或小时计算，承诺件以工作日计算；

（二）办结时限从受理服务对象申请之时开始计算；

（三）服务对象提交的申请材料不齐全或者不符合法定形式，需要补正资料的，办理时限从服务对象全部补齐材料之时计算，如未告知服务对象补正材料的，自收到申请材料之时即视为受理。

第六条 对因特殊情况不能按期办结需要延期的登记事项，应当由中心负责人批准后方可延期，并在办理时限到期之前告知

服务对象延期理由和延期办理时限；一般批准延长时间不超过原办结时限，且对同一事项不允许两次以上延期；对特别紧急的事项，应急事急办、随到随办，分管负责人应当亲自督办。

第八条 有下列行为之一的，视为违反限时办结制：

- (一) 办结时限不向社会公布的；
- (二) 无正当理由对服务对象的申请不予受理的；
- (三) 无正当理由未在规定时限或承诺时限内办结的；
- (四) 超过规定或承诺办结时限才提出延期申请的；
- (五) 不及时回复办理结果、送达有关办理文书的。

(六) 因服务对象自身原因，不按告知的时间到窗口办理相关手续，其申请办理的不动产登记事项视为受理部门已按期办结。

附件 5

银川市不动产登记事务中心延时服务制度

为进一步优化服务，提高登记服务质效，避免因超出工作时间（如下班、节假日）的客观原因导致群众再跑一趟，不动产登记中心实行延时服务，特制定本制度。

第一条 延时服务制度的范围为不动产登记服务窗口(科室)，包含兴庆、西夏分厅各窗口。

第二条 延时服务是指在非工作时间内，服务对象因工作需要或特殊情况，登记受理窗口工作人员推迟下班时间或利用下班时间为服务对象办理相关业务的活动。

第三条 延时服务内容

（一）下班时间已到，服务对象尚未办理完毕相关服务事项的，或仍有服务对象前来办事的，窗口（科室）工作人员应推迟下班时间，直至为服务对象办理完结后方能离开工作岗位。

（二）服务对象确有特殊情况，需要在非工作时间办理相关服务事项的，可电话或当面说明原因，窗口（科室）工作人员与服务对象约定时间，落实专人加班办理。

第四条 延时服务工作要求

（一）延时服务申请由服务对象提出，也可以由中心窗口（科室）主动提供。服务对象提出的，可以现场请求，也可以电话请

求。

（二）窗口（科室）提供延时服务不得向服务对象收取任何服务费用或从服务对象获取其他形式的报酬。

（三）窗口（科室）工作人员不得无故拒绝提供延时服务，因条件不具备或其他原因不能提供延时服务的，必须报中心领导同意，并向服务对象说明理由，采取适当的补救措施。

第五条 各科室每月对本科室窗口、服务岗位延时服务工作情况予以记录并纳入考核加分项。