

不动产登记作风和素质提升专项行动实施清单

主要任务		序号	具体内容	责任人/部门	完成时限	完成情况（采取措施及成效）
一、抓典型问题整治，促进服务质量再提升	（一）整治思想认识不到位问题，持续提升服务意识。	1	持续开展为民服务宗旨教育，切实做到“三个经常”：经常对标党中央精神，时刻把准政治方向和工作重点。	各业务部门负责人	4月底	
		2	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。	中心主任、分管副主任		
		3	用心用情对待群众，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，办事拖延。	各窗口部门负责人		
		4	加强团队建设，窗口工作人员要互相帮助、互相补位，不得各行其是。	各窗口部门负责人		
		5	相关负责人要靠前服务、解决问题，不能怕事躲事、推卸责任，共同维护窗口形象和集体荣誉。	各业务部门负责人		
	（二）整治监督管理不到位的问题，持续提升服务能力。	6	加强组织领导。落实队伍作风常态化建设的责任主体，中心主要负责人和分管负责人负领导责任，不动产登记中心领导班子、相关部门负责人履行“一岗双责”。	党支部委员会、部门负责人	4月底	
		7	加强对所辖范围不动产登记队伍作风和质量提升的监督检查和业务指导工作，不得走过场，加强登记人员一体化、全覆盖动态管理，教育管理不得浮于表面。			
	（三）整治制度执行不到位的问题，持续提升服务效能。	8	设置质量监管岗位，负责登记质量检查、监督和登记风险评估、控制工作。	行政效能监督科	4月底	
		9	严格按照《广东省国土资源厅关于印发广东省不动产登记窗口建设规范（试行）的通知》（粤国土资登记发〔2018〕105号，以下简称105号文）要求，规范窗口人员服务行为，明确登记人员行为、纪律、礼仪等基本准则。	窗口部门负责人		
		10	严格执行窗口应急制度，加强应急演练，提升团队协作能力，增强应对险情灾害、登记系统和网络故障、业务激增、争执冲突等突发事件的能力。	窗口部门负责人		
		11	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。严格落实一次性告知制度，将业务办理所需资料一次性告知到位，不让群众来回跑路。严格落实限时办结制度，确保一般登记3个工作日内办结、抵押登记1个工作日内办结，涉企办证实行“即来即办”，承诺一个工作日办结，不得随意超期，不得失信于民。	窗口部门负责人		
		12	严格落实信息和流程集成式不动产交易、缴税、登记“一窗受理、并行办理”，提	业务受理部会同技术		

			升群众和企业办事体验。	服务部、各业务部门		
一、抓典型问题整改，促进服务质量再提升		13	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，不得以疑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、门户网站、“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。	业务受理部会同各业务部门	4月底	
		14	严格落实“一码通”，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。	技术服务部		
	(四) 整治办理流程不到位的问题，持续提升服务规范。	15	规范完善登记业务流程，实现受理、审核、登簿、缮证等环节职责明确、有序衔接，不得因内部衔接不畅信息不通，造成群众办事困难。	业务受理部会同各业务部门	4月底	
		16	认真科学梳理登记窗口服务的程序、工作量，合理配置登记窗口数量、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。	业务受理部会同各业务部门		
		17	在登记大厅显著位置设置咨询引导窗口，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。	业务受理部		
		18	在登记大厅统一张贴《不动产登记服务承诺书》《不动产登记“六不准”》，同时规范公开申请材料目录、办事流程、收费标准等，并保持动态更新。	综合部会同各部		
		19	登记大厅要坚决畅通、充分用好“办不成事”反映窗口，提供兜底服务。	业务受理部		
	(五) 整治廉洁防控不到位的问题，持续提升服务形象。	20	全面梳理预约、地籍调查、受理、审核、登簿、收费、缮证、查询、资料管理等全业务流程的廉洁风险点，聚焦关键环节和重点岗位，加强风险点梳理和排查，制定或修订不动产登记行业廉政风险防控手册。	综合部会同各部	5月底	
		21	细化人防、物防、技防等防范措施，规范开展不动产权籍调查，严格防范登记人员违规收取测绘费、配图费、“好处费”“加急费”“服务费”“信息费”等问题。	权籍调查部		
		22	定期开展廉洁警示教育，始终保持警钟长鸣。	综合部会同各部		
		23	建立作风问题发现和处理平台，向社会公开问题反映渠道，分类分级汇总建立问题台账，及时督促整改，实行挂账销号。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。	综合部会同各部		
	(一) 加强队伍建设，进一步提高登记人员政治素养和业务能力。	24	严格实行先培训、再上岗，未经培训或培训不合格的人员不得上岗。常态化开展人员培训，在岗人员培训时间每年不少于40学时，培训内容要政治、作风和业务并重。	各部门	5月底	
		25	完善激励机制，推动落实同工同酬、优绩优酬，努力提高聘用人员收入，激励登记队伍担当作为。建立不动产登记人员信息库，对在编、聘用、劳务派遣等所有从事登记工作人员的基本信息、培训情况动态监测。	综合部会同各部		

二、抓基础能力建设，促进登记效能再提高	（二）强化技术支撑，进一步提高登记质量和效能。	26	全面落实“互联网+不动产登记”，实现不动产登记线上办、掌上办、不见面、零跑腿，提升群众办事便利度。持续完善不动产登记信息管理平台，健全日志和痕迹管理功能，及时发现和处理插队、超期办理等问题，强化智能化提醒和全流程监管。全面推广应用不动产登记电子证照，实现实体证照与电子证照同步制发和应用，加强部门信息互通共享，提升政务服务效能。持续提升不动产登记数据质量，严格落实不动产登记统一监管服务和在线更新管理，加强不动产登记业务事前、事中监管，用科技手段有效提高登记质量。	技术服务部		
	（三）优化登记业务，进一步提高便民利企服务水平。	27	开展不动产登记信息及地籍图可视化查询，向社会公众提供“以图查房”服务。	权籍调查部	5月底	
		28	简化不动产非公证继承手续。	转移登记部		
		29	按照“一件事一次办”要求，推动实现税费和不动产登记费一次收缴、后台自动清分入账（库）。	技术服务部		
		30	通过与银行等金融机构的信息精准协同共享，推行“二手房带押过户”服务模式。	抵押登记部、转移登记部		
		31	继续推进“交房即发证”，范围覆盖所有新建商品房，实现购房人在收房的同时即可领取不动产权属证书。	房产登记部		
		32	积极拓展不动产登记“省内通办”业务类型和应用深度，提升企业群众异地办理不动产登记便利度。	技术服务部		
		33	持续深化“总对总”模式的“不动产登记+民生、金融、税务、交易、法院、公安”等服务，全面便民利企。	各业务部门会同技术服务部		
		34	扎实推进不动产登记历史遗留问题化解工作，用心用情用力解决群众“急难愁盼”事情。	各业务部门		
	（四）健全工作制度，进一步提高作风建设常态化、规范化管理水平	35	建立作风问题常态化排查机制，每年至少开展一次作风问题全面自查，充分做好迎接市级检查、省级抽查。建立明察暗访常态化机制，每年不定期组织开展基层不动产登记作风问题明察暗访，根除乱作为不作为慢作为。建立登记队伍作风常态化建设考核机制，每年至少开展一次考核，考核结果逐级上报。	综合部会同各部	5月底	
		36	建立轮岗交流制度，谨防重要环节岗位廉政风险问题，同时提升登记人员业务水平。健全全员通办制度，实行随机派件、按序办理，提升业务人员“一岗多能”素质，强化廉政风险防控。	综合部会同各部		
三、抓先进典	（一）打造一个党建品牌	37	要深化党建和不动产登记业务深度融合，至少推出一个“党建+不动产登记”品牌，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，	综合部会同业务受理部	4月底	

型 培 树，发 挥示范 引领作用			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。			
	(二) 创建一个先进单位	38	要以不动产登记先进单位为目标，聚焦作风建设、便民服务、队伍管理、能力提升，积极鼓励业务创新，善于树立典型、发现典型，认真总结经验做法，努力创建不动产登记队伍作风建设和素质提升的先进单位，发挥正面激励引导作用，营造学先进、争先进氛围。	综合部会同各部	5月底	
	(三) 建设一个示范窗口	39	要开展不动产登记便民利民示范窗口创建，以便民服务再提升推动工作作风再转变，展现不动产登记为民服务的良好形象。共同推进登记中心窗口服务建设更加规范化、便民化，力争在“广东省十佳不动产登记示范窗口”评选工作中争先评优。	综合部会同各部	5月底	
	(四) 树立一批最美人物	40	要通过不动产登记职业技能大赛、“最美登记人”评选、“青年文明号”创建、评优评先等多种方式，树立一批“政治合格、业务过硬、作风优良、服务高效”的不不动产登记先进模范人物，让登记人员学有目标、行有榜样。	综合部会同各部		