

平江县不动产登记队伍作风和素质提升专项行动实施方案

为落实《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》（自然资发〔2022〕144号）、《自然资源部办公厅关于印发不动产登记队伍作风和素质提升专项行动方案的通知》（自然资办函〔2022〕2766号）、《关于落实不动产登记队伍作风常态化建设工作的通知》（湘自资办发〔2022〕105号）和《湖南省自然资源领域损害营商环境突出问题专项整治行动实施方案》（湘自资发〔2022〕43号）、《关于印发湖南省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》（湘自资办发〔2023〕3号）有关要求，全面推进我县不动产登记队伍作风建设和素质提升工作，制定本方案。

一、工作目标

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，落实自然资源部、省自然资源厅关

于不动产登记队伍作风常态化建设和优化营商环境要求。坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，坚持标本兼治，将排查问题、整改问题、巩固提升一体推进。重点整治思想认识不到位、监督管理不到位、制度执行不到位、流程优化不到位、廉洁防控不到位等五个方面问题；重点强化政治建设、规范化信息化制度建设、突发事件应对机制建设、有效监督考核机制建设，提升不动产登记队伍总体素质；聚焦打造“党建+不动产登记”品牌，创建示范窗口，树立先进个人，培树先进典型，弘扬优秀文化。

通过专项行动，把不动产登记作风建设和优化营商环境精神落实到每一个登记窗口、每一个不动产登记工作人员，促进不动产登记队伍作风和素质提升，提高不动产登记工作质量和能力，切实让企业和群众感受到不动产登记的便利和优质服务。

二、主要任务

（一）抓典型问题整治，提升服务质量

1. 整治思想认识不到位问题，提升服务意识。树牢人民为中心发展思想，增强群众观念和为民服务意识，发挥登记窗口为民服务的桥梁纽带作用，强化窗口服务的责任感、使命感、荣誉感。始终用心用情对待群众，不得摆架子、耍威风，言语生硬、举止失当；始终做到热情周到、耐心服务，不得态度冷漠，办事拖延；加强团队建设，工作人员要互相帮助、互相补位，共同维护窗口形象，不得各行其是、

损害集体荣誉；相关负责人要靠前服务、解决问题，不能怕事躲事，推卸责任。

2. 整治监督管理不到位的问题，提升服务能力。严格落实登记队伍作风常态化建设主体责任，落实主要负责人和分管负责人的领导责任，不动产登记中心部门负责人履行“一岗双责”。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，指导监督检查不得走过场，掌握情况不得以偏概全，出现重大问题，要逐级追责问责。

3. 整治制度执行不到位的问题，提升服务效能。健全完善窗口人员服务行为规范，明确登记人员行为、纪律、礼仪等基本准则，严格按照制度执行各项规定和要求。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，不得让群众来回跑路；严格落实查询制度，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；严格落实限时办结制度，做到承诺期限办结，不得随意超期，不得失信于民。

4. 整治流程优化不到位的问题，提升服务规范。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，合理安排登记窗口数量、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。设置咨询引导窗口，精准主动做好咨询引导服务，不得咨询回复模棱两可、答非所问或者推脱责任。设置“办

不成事”反映窗口，提供兜底服务，不得因内部衔接不畅信息不通，造成群众办事困难。

5. 整治廉洁防控不到位的问题，提升服务形象。全面梳理全业务各环节的廉洁风险点，聚焦关键环节和重点岗位，加强风险点梳理和排查，不得流于形式、不得一成不变。编制不动产登记中心作风效能和廉政风险“防控手册”，细化人防、物防、技防等防范措施，严格防范登记人员违规收取“好处费”“加急费”“服务费”“信息费”等问题。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）抓能力素质提升，推进作风常态化建设

1. 加强思想政治建设，不断提高登记人员政治素养和业务水平。始终坚持人民至上，在不动产登记队伍中要持续开展为民服务宗旨教育。要做到“三个经常”，即经常对标党中央精神，时刻把准政治方向和工作重点；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。常态化开展全员轮流培训，培训内容涵盖政治素养、作风建设和业务知识。要想方设法稳定登记队伍，合理充实人员，努力提高聘用人员收入，激励登记队伍担当作为。

2. 完善规范化信息化等制度建设，提升不动产登记能力和效率。全面推进“互联网+不动产登记”，全面推广使用

电子证照，拓宽自助办理、线上办理路径，提升便利化水平。要健全完善发现问题机制，设置登记质量管理岗位，完善不动产登记信息管理基础平台，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，完善业务监管监督。加强与住建、市场监管、公安、税务等部门信息共享，夯实数据基础，严格规范不动产登记簿行为，提高不动产登记信息质量和完整性。

3. 加强突发事件应对机制建设，提高防范和应对突发事件能力。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。要加强对重大舆情的监测和快速反应，及时回应群众和社会关切，防止出现不应该有的舆情风波。严格执行窗口应急制度和应对预案，加强应急演练，提升团队协作能力，做到险情灾情、业务激增、争执冲突等突发事件发生时有章可循、有序化解。

4. 实施科学有效监督考核机制，确保认真履职优化营商环境。将登记队伍作风建设纳入年度重点工作，认真谋划、常抓不懈、务求实效，开展登记队伍作风常态化建设考核，考核结果逐级上报。出现违反相关规定，突破不动产登记“六不准”等问题造成重大影响的，要追究当事人、有关领导和单位责任。

（三）抓先进典型培树，发挥示范引领作用

1. 创党建品牌。深化党建和不动产登记业务深度融合，积极申报“湖南省‘湘登记·暖民心’不动产登记标兵单位”创建示范活动项目，创建“党建+不动产登记”品牌，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. 创先进单位。聚焦作风建设、便民服务、队伍管理、能力提升，积极创造条件、鼓励基层创新，在工作中树立典型、发现典型，正面激励引导、鼓舞队伍士气。争创全省不动产登记先进单位。

3. 创示范窗口。开展不动产登记便民利民示范窗口创建，以提升登记服务推动工作作风大转变，展现出不动产登记为民服务的良好形象。省厅将按照相关规定开展“湖南省十佳不动产登记示范窗口”评选，带动促进各地共同进步。

4. 树最美人物。积极参与不动产登记行业职业技能竞赛、“最美登记人”评选、“青年文明号”创建、评优评先等各项激励活动。

三、工作安排

（一）动员部署（2024年3月6日前）。召开不动产登记作风和素质提升专项行动部署会，把此次专项行动知会到每一名登记工作人员。组织专题学习，剖析近年来违法违规违纪典型案例，学习本次专项行动方案、不动产登记队伍作风常态化建设工作要求和不动产登记“六不准”要求。

（二）摸排排查(2024年3月10日前)。对照五大整治问题，全面梳理排查汇总近3年本地存在的突出问题和典型案例，对于重大问题，即时上报。

（三）整治整改(2024年3月15日前)。针对排查发现的问题建立责任清单、任务清单，制定廉政风险防范措施，扎实进行整改，能够立行立改的立即整改，一时整改不了的，要制定整改要求，明确整改时限和整改责任，逐条逐项整改，确保整改到位，并建立健全长效机制。

（四）巩固提高(2024年5月1日前)。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。在5月1日前全面总结专项行动工作。

四、工作要求

（一）加强组织领导，落实工作责任。不动产登记中心、各自然资源所要高度重视，把开展专项行动，推进作风常态化建设，作为学习贯彻党的二十大精神的具体行动，抓好抓实；要切实履行主体责任，建立主要领导亲自抓、分管领导具体抓、内部机构合力抓的责任机制，明确任务目标，细化工作措施，认真组织实施，确保专项行动取得实效。

（二）开展警示教育，筑牢思想防线。结合本地实际，采取现场讲解、会议交流、座谈、警示教育等多种形式，常态化开展警示教育培训，对象实现全员全覆盖，让每一名登记工作人员熟练掌握作风常态化建设的要求，入脑入心，筑牢拒腐防变思想防线。

（三）完善规章制度，建立长效机制。结合近年来开展的不动产登记窗口作风问题专项整治整改“回头看”等工作，加强不动产登记业务、制度和廉政建设，完善各项规章制度，严格规范不动产登记收费行为，优化不动产登记业务流程和窗口设置，构建防范廉政风险的长效机制，不断提高不动产登记服务质量和水平。

（四）加强监督检查，做好信息公开。将不动产登记队伍作风建设纳入年度重点工作，认真谋划，开展不动产登记队伍作风建设考核，考核结果作为评先评优依据。

（五）树立先进典型，弘扬优秀文化。聚焦不动产登记队伍作风和素质提升，创造出行之有效的好做法、好经验，要加大树立和宣传力度，大力推广先进典型，发挥好示范引领作用，激励不动产登记队伍培育良好作风，提供优质服务，在全系统形成“比学赶超”的良好氛围。

平江县不动产登记中心

2024年3月4日