

菏泽市定陶区自然资源局文件

菏定自然资字〔2022〕25号

菏泽市定陶区不动产登记管理制度

一、不动产登记工作制度

第一条 为进一步规范不动产登记程序，保护公民、法人和其他组织的合法权益，加强监督检查，根据国家有关法律、法规，结合实际，制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务事项，是指由不动产登记机构根据公民、法人或者其他组织（以下统称申请人）的申请，依法办理不动产登记服务事项的行为。

第三条 本制度只适用于定陶辖区范围内不动产登记事项的办理。

第四条 不动产登记机构应遵循依法受理、复核和核准基本程序，按照“便民、高效”的原则，提高办事效率，提高优质服务，

做到合法、公开、高效、便民、诚信。

第五条 不动产登记机构进驻区政务服务中心服务窗口集中办公，主要职责是贯彻执行不动产统一登记法律法规等政策，承担不动产登记服务工作；接收不动产登记申请材料，办理不动产登记事项；草拟不动产登记公告；承担资料查询等；规范具体的不动产登记程序；承担不动产登记簿的建立、保管及其安保措施；制定不动产登记网络系统的安全防护和保管措施；承担不动产登记资料信息保密、保护工作。承担核发不动产权属证书或证明，保存好不动产登记簿信息工作；维护不动产登记信息基础平台。参与不动产登记人员培训，建立不动产登记信息共享机制；承担党规党纪、法律法规等政策规定的和主管部门交办的其他事项。

第六条 本窗口首问责任人接到申请材料后，首先进行法定形式审查后决定是否受理。主要审查如下内容：是否属于不动产登记职责的范围；申请材料是否齐全；申请材料是否符合法定的要求。

第七条 本窗口首问责任人对申请材料法定形式审查后，应根据不同情况分别作出如下处理：

（一）对申请事项不属于本职责范围的，应告知申请人向有关行政部门申请；对依法不需要取得行政审批的申请事项，应向申请人说明理由，并即时告知申请人不受理；

(二) 对申请办理的事项不予以受理或受理后予以否定的，要严格执行否定报备制；

(三) 对依法属于本职责实施的不动产登记事项，申请材料中存在可以当场更正错误的，应提醒申请人当场更正；申请材料不齐全或不符法定形式的，应当一次性告知申请人需要补正的材料；申请材料齐全且符合法定形式的，应当当场受理。

第八条 窗口首问责任人要对受理的申请材料进行合法性审查，对不予登记的申请事项，要严格执行否定报备制，并将不符合法定要求的申请材料及时退回申请人，并出具不予受理通知书，说明理由。

第九条 窗口首问责任人对受理的申请材料认定材料齐全且符合法定形式的，提出初审意见后，报业务审核股室审核并提出审核意见。

第十条 对经合法性审查后依法需要组织会审、现场踏勘、核查的申请事项，由不动产登记中心牵头，组织有关业务股室开展相关会审、现场踏勘、核查工作，并做好记录，参与人员须在记录上签字，并提出审查意见。

第十一条 不动产登记中心对经合法性审查后依法需要相关行政部门联审，或依法需要取得相关行政部门认定材料的申请事项，应主动与相关行政部门联系，取得相关行政部门认定材料。

第十二条 对疑难登记事项认为难以把握，需要局务会讨论决定的，由不动产登记中心提会审建议后，提交局务会作出决定。对作出准予登记决定的，在承诺期限内办结。对作出不予登记的，在承诺期限内送达决定，并说明理由和告知申请人依法享有的权利。

第十三条 对直接办理的登记服务事项进行全覆盖、实时的监督，及时分析反馈不动产登记项目的办件质量，提出建议和要求，促进不动产登记服务工作更加优质高效。

二、首问负责制度

第一条 为了强化岗位责任，增强服务意识，树立中心良好社会形象，结合中心实际，制定本制度。

第二条 “首问负责制”是指群众来中心办事、来电来访、咨询、查询、投诉及登记申请等事项，首位接待的工作人员要负责指引、介绍、答疑、受理等，提供保姆式的优质服务。

第三条 来人或来电提出咨询、投诉、信访、登记申请等事项，不论是否属于本岗位职责，首位接待的工作人员必须做到礼貌接待，热情服务，做好指引、介绍、答疑、受理等工作，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理。

第四条 首位接待的工作人员能当场处理的，应当场解决。不能当场处理或不属于本岗位职责的，应当做到：说明原因，给

予必要的解释说明；将其领引或指引到相关股室或窗口；电话联系相关部门，积极帮助其解决问题；告知其有关部门的联系方式或办事地点。

第五条 首位接待登记申请的受理工作人员，应认真审查申请材料，对符合受理条件的或不予受理的应口头或书面告知。

第六条 首位接待的工作人员要坚持实事求是的原则，严格按照法规政策规定答复处理群众问题；法规政策把握不准的，要及时请示汇报，查清适用的法规政策后再给予答复处理；现行法规政策无法解决或不属于中心职责范围的，应做好解释说明，争取理解。

第七条 首位接待的工作人员接待群众应当使用“文明用语”，避免出现“门难进、脸难看、话难听、事难办”现象的发生。

第八条 违反本制度规定被群众投诉举报，经查属实的，责任人和责任股室全系统通报批评，取消年终评优资格；情节严重，造成严重社会影响的，提请区局党组按有关规定处理。

三、一次性告知制度

第一条 本制度指不动产登记申请人申请办理不动产登记事宜，承办人应一次性告知其申请事项的依据、时限、程序、所需的全部资料以及不予办理的事项、依据等信息。

第二条 受理申请人的不动产登记事项后，承办人应当场审

核其有关手续和资料，对即时办理的事项要即时办理；对非即办事项，在受理后应发给予回执，并清晰告知申请人办结时限；对手续、资料不齐全或不符法定要求的，承办人应一次性告知其所需补充的手续和资料。

第三条 申请人电话咨询有关不动产登记事宜时，承办人应一次性告知办理事项的手续、材料、程序和时限。

第四条 申请人所办事项涉及多个部门、相关手续繁复，或法律法规和规范性文件尚未明确规定等特殊情况，承办人应尽可能帮助其咨询了解或请示报告，及时将结果或有关信息告知当事人。

第五条 承办人可采用口头或书面形式告知申请人。如申请人在办理登记事宜或咨询时，提供的信息或提出的需求不完整、不清晰，建议申请人再三确认，尽可能在信息基本完整清晰的前提下，作出准确的告知。

四、不动产登记信息安全管理制

第一条 本制度所称的不动产登记信息包括不动产登记纸质档案、不动产登记数据库、不动产权籍调查数据库、不动产登记档案影像数据库、其他不动产登记相关数据。

第二条 不动产登记办理过程中形成的纸质档案应在登记完成后3个月内完成案卷整理，按登记类型分类后移交区档案局；

移交时做到材料完整、分类准确，通过移交清单的形式交接，清单为一式二份，交接双方签字后各执一份。

不动产登记数据库、不动产权籍调查数据库、不动产登记档案影像数据库等不动产相关电子数据由专人负责保管和备份，并做好不动产登记信息系统的运行、维护及管理工作，确保不动产登记数据的安全性和完整性。

第三条 根据不动产登记数据管理基础环境相关要求，不动产登记中心应加强对存储不动产登记数据的服务器、存储设备及网络设施的安全管理，建立日常设备使用及机房管理制度，安排硬件设备采购及系统运维相关费用预算，强化对机房环境的安全防护工作。

第四条 按照“谁主管谁负责，谁运行谁负责，谁使用谁负责”的原则，建立健全信息安全组织机构和相关制度，明确信息系统及数据库责任人、使用人以及不动产登记信息的保密责任；明确数据备份、数据复制及编辑的规范，严防个人、单位擅自复制、篡改、编辑、损坏不动产登记数据；建立不动产登记信息系统日常使用、运行维护记录及检查制度，确保系统运行安全稳定。

第五条 根据不动产登记系统管理有关要求，登记信息系统用户的注册、权限变更、停用等提出申请，经审批同意后，根据审批意见专人负责设置。系统用户应保护好本人的账号和密码，

不得转借他人，对自己的帐号和密码负责。因工作岗位调整、调动、离职而导致权限变更和停用的，应及时申请调整。

第六条 实行不动产登记数据利用记录和复查机制，违反规定或泄露不动产登记数据的，按照有关规定追究责任。

第七条 按照信息安全应急预案有关要求，不动产登记中心要建立健全信息安全应急机制，制定信息安全应急预案，明确应急处置流程、应急处理权限，落实应急技术支撑队伍。对机房受损、数据损毁、系统宕机、网络中断、黑客攻击等突发性事件要进行全方位预防，确保信息平台不间断地安全运行。

五、不动产权证书（证明）管理制度

第一条 本管理制度适用于不动产权证书、不动产登记证明（以下简称不动产权证书或证明）的订购、领取、使用等管理工作。

第二条 不动产登记中心具体承担不动产权证书（证明）的订购和日常管理等工作。

第三条 根据工作情况，制订不动产权证书（证明）的订购年度计划，订购计划报局领导审批后，统一向省厅提出申请，根据省厅下达的《印制任务书》向省厅确定的印制单位订购。

第四条 不动产登记中心指定专人负责不动产权证书（证明）领取、分发、登记等日常管理工作。对收到的新购不动产权证书

（证明），应及时对种类、数量、编号等信息进行核对登记，并做好入库登记表；对不动产权证书（证明）的订购、使用、作废、损毁、结余等情况应建立管理清册，并通过全省不动产权证（证明）管理信息系统实时上报省厅，确保每本不动产权证书（证明）去向清楚。

第五条 不动产权证书（证明）管理人员应根据日常工作量情况，定量、合理分配给缮证人员。缮证人员应按要求在不动产权证书（证明）使用情况表上登记所领取不动产权证书（证明）的序列号码段、数量、时间，并签字。缮证人员在缮证期间必须对领取的不动产权证书（证明）要做好保管工作，使用完后及时将不动产权证书（证明）使用情况明细表交由不动产权证书（证明）管理人员汇总备案。

第六条 在管理和使用过程中涉及不动产权证书（证明）作废或损坏的，严禁工作人员擅自处理。缮证人员在缮证期间发现作废或损坏的不动产权证书（证明）应按规定及时加盖作废专用章，在不动产权证书（证明）使用情况明细表中登记后，一并交给不动产权证书（证明）管理人员，由其逐本记入管理清册，并按省厅的有关规定及时上交，由省厅统一销毁。涉及空白或作废的不动产权证书（证明）遗失的，必须以文件书面形式说明原因，及时报告省厅，由省厅在厅门户网站公告作废。

第七条 有下列情形之一的，将对相关当事人给予相应处分；造成损害的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- 1、没有及时订购不动产权证书（证明）不能保证工作需求的；
- 2、因保管不善造成空白不动产权证书（证明）遗失及虚报、瞒报证书使用情况的；
- 3、因工作差错造成不动产权证书（证明）损毁率远高于正常范围的；
- 4、对伪造、变造不动产权证书（证明）的，应依法予以收缴并移交司法机关；
- 5、违反规定的其他情形。


菏泽市定陶区自然资源局
2022年5月10日

菏泽市定陶区自然资源局办公室

2022年5月10日印发
