

各区县（自治县）局、两江新区规划自然资源局、万盛经开区规划自然资源主管部门，局属有关单位，机关相关处室：

为进一步畅通不动产登记和权籍测绘工作的投诉、建言献策渠道，保证投诉、意见或者建议处理的公正、合法、高效，推进投诉工作的规范化和制度化建设，切实提升不动产登记和权籍测绘服务质效，现就加强不动产登记和权籍测绘投诉工作的有关事项通知如下：

### 一、高度重视

投诉是人民群众和企业行使监督权、维护自身合法权益的重要途径，开门纳谏是改进工作增强政策社会效果的重要举措。不动产登记和权籍调查涉及面广、影响力深、价值量大、关切度高，各单位必须高度重视，采取有力有效措施畅通投诉和建言献策渠道，及时配合处理投诉案件、意见和建议。

### 二、畅通渠道

设立023—63310006不动产登记和权籍测绘投诉专线。该专线由重庆市房地产业协会负责，专门受理不动产登记和权籍测绘相关的各类投诉、意见和建议。

### 三、规范办理

（一）办理流程。重庆市房地产业协会在受理投诉后，应独立开展调查，相关不动产登记机构和测绘机构应配合开展调查、及时进行处置并提供答复意见和佐证材料等。调查完成后，由重庆市房地产业协会将处理结果及时答复当事人。

（二）办理时限。重庆市房地产业协会对收到的投诉、意见和建议需在5个工作日内办结。

重庆市规划和自然资源局

2019年12月25日