附件1

不动产登记“最多跑一次”工作规范

一、基本要求

不动产登记“最多跑一次”是将不动产登记以及与之相关的房屋交易管理、税费征缴进行整合，从申请人向多部门递交多套材料转变为向不动产登记机构递交一套材料，从接受多部门多次串联审核整合为多部门依法分类并联审核，从在多部门间来回跑转变为“一窗受理、一站办结”，实现不动产登记“进一扇门、交一套资料、一次性缴费、领一次证（提供邮寄服务）”，从资料受理到登记发证全过程“最多跑一次”。

二、实现方式

“最多跑一次”有两种实现方式：

（一）申请人直接到不动产登记办事场所递交材料，缴纳有关税费，登记机构审核登记发证，在申请人同意的前提下，通过邮递方式送达证书（证明）。

（二）申请人通过互联网受理终端提交申请材料，登记人员网上审核认为符合登记条件的，通过短信、微信推送等方式告知申请人，申请人在约定的时间携带申请材料到不动产登记机构办事场所现场核验材料原件，缴纳税费并领取证书证明。

三、适用范围

当前纳入“最多跑一次”的主要是城镇房、地不动产登记，各地应当根据实际情况适时扩大“最多跑一次”范围并予以公示：

当前不动产登记“最多跑一次”适用业务类型目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 办理事项名称 | 涉及部门 |
| 1 | 国有建设用地使用权登记 | 国土资源、税务 |
| 2 | 国有建设用地使用权及房屋所有权登记 | 国土资源、住房城乡建设、税务，政策性住房上市以及限购城市根据部门职能配置相关部门参与 |
| 3 | 抵押权登记 | 国土资源 |
| 4 | 预购商品房预告登记 | 国土资源、住房城乡建设 |
| 5 | 预购商品房抵押权预告登记 | 国土资源 |
| 6 | 地役权登记 | 国土资源 |
| 7 | 更正登记 | 国土资源、原登记涉及的部门 |
| 8 | 异议登记 | 国土资源 |
| 9 | 查封登记 | 国土资源 |
| 10 | 补（换）证登记 | 国土资源 |
| 11 | 不动产登记信息查询和住房交易信息查询（含未登记的房屋信息查询） | 国土资源、住房城乡建设 |

有下列情形的，不属于“最多跑一次”范围：

（一）不动产权属有争议的；

（二）申请材料不齐全，需要补正材料的；

（三）存在违法行为未处理等情形，不符合登记条件的；

（四）申请人未及时缴清相关税费的；

（五）政策性住房上市、划拨土地上不动产转让等需完成前置审核审批或需补交土地出让金的；

（六）依法需要履行实地查看、调查、公告等法定程序的；

（七）现场申请符合登记发证条件，但申请人自愿选择到不动产登记机构现场领取证书证明的。

四、制度保障

（一）信息公开制度。主动将不动产登记机构名称、办事地点、工作时间、咨询方式和各类不动产登记事项的办理依据、办理条件、申请材料、办理流程、办理时限、办理结果、查询方式等内容，通过政府门户网站、登记机构门户网站、登记机构办事大厅工作指南、网上申请终端等方式向社会公开公示。

（二）一窗受理制度。设立综合受理窗口，明确受理范围，制定申请材料清单，调整优化登记流程，实行前台一窗受理、后台分发审核（限于依法需要相关部门并联审核的事项），申请材料信息共享，办理环节统一督办，及时评价反馈办理情况。

（三）首问负责制度。群众来办事大厅申请办理登记事项或咨询相关事项时，在岗被询问的工作人员即为首问责任人。首问责任人对群众提出的问题或要求，无论是否是自己职责（权）范围内的事，都要给群众一个满意的答复。对职责（权）范围内的事，若手续完备，首问责任人要在规定的时限内予以办结；若手续不完备，应一次性告知其全部办理要求和所需的文书材料。对非自己职责（权）范围内的事，首问责任人应根据群众办理事项，负责引导到相应窗口，让群众方便、快捷地找到经办人员并及时办事。对不遵守首问责任制，造成不良影响的，要给予相应处理。

（四）顶岗补位制度。在明确各岗位各环节工作职责的基础上，对每项工作明确由相同或相似岗位的两名以上工作人员负责，在工作日内实行顶岗或互为备岗，以保证工作连续性。工作人员因开会、出差、请休假或其他原因无法到岗的，应在离岗前向负责人汇报正在办理和待办的事项，并做好交接手续，负责人应及时指定人员代行其职责。互为顶岗备岗工作人员不得同时休假或离岗，各岗位做好应急预案。

（五）限时办结制度。分类压缩办理时限，各办理环节严格按照规定的时间、程序和要求准时、规范、高效办理不动产登记。对群众和企业到不动产登记机构办理事项能当场办结的，应立即办结；不能当场办结的，应告知承诺时限，并在承诺时限内办结。各环节办理时限实行系统自动监控制度，可分为正常办理（绿灯）、所剩时间不多加急办理（黄灯）、超期警告办理（红灯），监管机构对办理情况进行监控并采取相应处置措施。

（六）一次性告知制度。申请人到不动产登记办事大厅办理、咨询不动产登记职责范围内的相关事宜，承办人员必须根据其所要办理登记事项的依据、时限、程序、所需的全部材料等要求，一次性告知申请材料是否齐全、是否符合法定形式、是否决定受理、受理后办理时限及进度查询办法、税费缴纳及证书证明领取办法、不予受理的依据和原因、需补充资料的如何补正、需完善法定前置程序事项及办理机构等内容。

（七）投诉处理制度。建立效率效能及服务质量投诉处理制度，提供网上、现场和12336电话投诉服务，按照投诉、建议、咨询分类处理投诉事项，反馈或公布处理结果，实施相关纠正措施。