**深圳不动产登记服务厅“绿色通道”服务**

**制度**

1. 为进一步深化“放管服”改革，优化营商环境，更好地为残疾人、军人、老年人、孕妇等特殊群体提供优质、高效的不动产登记服务，提升不动产登记服务形象，切实增强办事群众获得感和满意度，制定本制度。
2. “绿色通道”是指不动产登记服务厅为残疾人、军人、老年人、孕妇等特殊群体提供的一种便利快捷的不动产登记服务和不动产登记服务形式。服务宗旨是，以急事急办、特事特办、减少环节、提高效率为原则，为企业群众创造良好的办事环境。

**第三条** “绿色通道”的服务对象为残疾人、军人、老年人、孕妇等特殊群体。标准为：

（一）行动不便的残疾人或持有《残疾人证》；

（二）持有《军官证》等相关证明；

　　（三）肉眼能判断为孕期或持有医院建档证明的孕妇；

（四）六十周岁以上的老人；

（五）确需帮助的群众。

**第四条** 各不动产登记服务厅可根据实际情况，设置固定的“绿色通道”窗口，并设置规范、醒目的标识。

**第五条** 在不动产登记服务厅醒目处专门设置接待服务台，安排引导人员进行全程服务。根据需求为残疾人、军人、老年人、孕妇等特殊群体提供现场咨询、引导、表格代填代写、整理准备材料等服务。

**第六条** 不动产登记服务厅工作人员应认真落实首问负责、一次性告知等制度，引导特殊群体申办不动产登记服务事项。

**第七条** “绿色通道”不动产登记服务主要内容：

（一）主动引导。符合“绿色通道”服务对象条件的办事群众，实行“不预约、不取号、不排队”，由不动产登记服务厅首次接待工作人员引导至“绿色窗口”。

（二）专人协助。根据老弱病残孕等特殊群体的要求，不动产登记服务可安排专人协助其办理相关不动产登记事项，享受随时申请无障碍式服务。

（三）积极协调。不动产登记服务厅职责范围不能即时办理的不动产登记服务事项，不动产登记服务厅工作人员应当主动告知办事群众，并及时转办其他业务部门。其他业务工作人员应当积极应予配合，按规定最短时限为群众完成不动产登记服务事项。

1. 不动产登记服务厅要在公共休息区、等待区设置“爱心专座”等服务设施。
2. 本制度由综合部负责解释。

**第十条** 本制度从印发之日起执行。