

迁安市政务服务管理办公室文件

迁政务办字〔2022〕26号

迁安市政务服务中心 一次性告知制度

第一条 一次性告知制度是指服务对象到市政务服务中心或来电、来函咨询办事时，工作人员应依据职责范围，一次性告知其办理事项的法律依据、申请条件、承诺时限、所需材料等相关内容。

第二条 本制度适用于市行政审批局工作人员和进驻部门工作人员（以下统称“工作人员”）。

第三条 工作人员应全面掌握业务受理范围、办理程序、材料要求等，对服务对象提出的疑问及时给予指导和解答。

第四条 现场接待服务对象相关业务咨询时，应主动提供《一次性告知单》，详尽告知办理要件、办理流程等，必要时提供相关填报样例、表格和资料，并就咨询事项做好记录。

第五条 服务对象在大厅办理业务时，申请材料齐全且符合法定形式的，当场受理并出具受理书面凭证。申请材料不全或者不符合法定形式的，窗口工作人员一次性书面告知需补齐补正的具体内容。

第六条 对不属于职责范围内的事项，工作人员应明确告知，耐心做好解释，并提供必要的指导和帮助。

第七条 编制事项办事指南，明确申请材料、办理流程、承诺时限等要素，统一制作填报样例，方便服务对象索取或参照。

第八条 告知过程中要使用文明用语，主动热情，严禁使用服务忌语。

第九条 违反一次性告知制度，视情节给予通报批评；对情节严重、造成不良影响的，按有关规定处理。

第十条 本制度自印发之日起试行。

迁安市政务服务管理办公室

2022年12月15日

