



林西县政务服务中心

林西县政务服务中心一次性告知制度

一次性告知制度是指服务对象到政务服务中心咨询或办理有关事项，经办人应当一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部材料或者不予办理理由的制度。

一、经办人对服务对象需办理的有关事项或咨询的有关事项有一次告知的责任。对即时办理的事项要即时办理；对条件不符或手续不齐全的，应一次性告知相关的要求、条件和应提交的材料；以示符合规定，无法办理的事项，经办人应告知法律法规或政策要求，并做好解释工作。

二、经办人对服务对象需要办理的有关事项应有负责到底的责任。在服务对象补齐手续或材料后，应予受理，并按有关规定及时办理。

三、服务对象所办事项涉及多个窗口，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确，或情况比较特殊的，经办人应尽可能帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人。

四、窗口工作人员应当熟悉有关法律、法规和政策，精通岗位业务，在接受询问或承办事项过程中须提供准确、可靠的信息，使服务对象清楚、明白，并有利于询问、办理事项一次性得到解决。

五、窗口工作人员在告知过程中应当忠于职守，热情服务，耐心解答，细致周到。

六、告知过程中要使用文明用语，严禁使用服务忌语。

七、经办人违反本制度规定的，没有做到一次性告知，造成服务对象反复多次上门咨询，按照有关规定予以处分。

本制度适用于政务服务局办公室管理人员和中心窗口工作人员。

林西县政务服务局

2021年8月11日

