

关于印发《一次性告知工作制度》《限时办结制度》《首问（办）负责制度》《帮办代办制度》的通知

中心各科室、各窗口单位：

为推进政务服务公开，持续优化营商环境，进一步规范管理中心办事大厅窗口服务，提高办事效率，提升群众满意度，现将《一次性告知工作制度》《限时办结制度》《首问（办）责任制度》《帮办代办制度》印发给你们，请认真贯彻执行，确保政务服务工作取得实效。

铜川市政务服务中心

2023年12月12日

一次性告知工作制度

为推进政务服务公开，持续优化营商环境，提高服务效能，进一步规范中心政务服务，特制定本制度。

第一条 本制度所称“一次性告知”是指，中心相关工作人员对办事群众办事申请或咨询一次性给予告知其所办事项或咨询事宜的依据、条件、材料、办事程序、办理时限等全部内容或不予办理理由的工作要求。

第二条 “一次性告知”适用于中心工作人员、窗口人员。

第三条 “一次性告知”适用中心所有政务服务事项情景，包括接听答复电话咨询、解答咨询、网站留言咨询等。

第四条 “一次性告知”的方式

（一）口头告知，主要指通过电话答复、柜台答复等形式对办事群众进行告知。对于根据相关政策规定应采用书面告知的情形，可同步采用口头告知进行辅助，但不得用口头告知取代书面告知。

（二）书面告知，主要指向办事群众发放政务服务事项一次性告知通知书》进行告知。同时工作人员也可根据办事群众需求提供额外书面告知。

（三）公示告知，主要指通过LED显示屏等平台，公示办理事项、政策依据、办理条件、办事时限、所需材料等，供办事群众查阅。

第五条 “一次性告知”的要求

(一)工作人员对到中心办理有关事项或咨询有关事宜的办事群众承担一次性告知责任,应按照职责分工,当场审核有关材料,不得以任何理由拒绝告知或拖延办理。

(二)对于申请材料符合政策规定的,工作人员应按照职责分工给予办理,并按时限办结。对于申请材料不符合政策规定的,工作人员应当场或在五个工作日内一次性告知办事群众需要补齐补正的全部内容,在办事过程中应推行容缺容错机制,减少办事群众跑动次数。

对于不予受理或已受理未予批准的,工作人员应一次性告知不能办理的原因和法律、法规、政策、文件依据。

(三)办事群众所办事项或咨询内容较为复杂,不能当场答复的,工作人员应进行解释说明,留存联系方式,在了解政策依据后1个工作日内,按“一次性告知”要求给予答复。

(四)办事群众办理或咨询事项不属于工作人员职责范围的,应按照“首问负责”要求,明确告知其具体办理部门,主动协助联系。

(五)“一次性告知”的信息应准确,全面,清晰、合规。

第六条 中心相关部门通过收集办事群众反馈、服务专项检查等方式对“一次性告知”执行情况进行监督,并将“一次性告知”执行情况与年度考核各类评选资格相关联。

第七条 中心各单位可结合本制度要求,根据自身工作实际和办事群众需要,对本部门“一次性告知”制度进行进一步细化。

第八条 本制度自印发之日起执行。

限时办结制度

为进一步转变工作作风，提高工作效率和服务水平，制定本制度。

第一条 对资料齐全、符合受理条件的登记件，要在各类登记出具的受理单上承诺的时限内办结，不得无故拖延、积压。

第二条 对申请办理事项基本符合受理条件但资料不齐全的情况，应将需要补正的资料一次性告知申请人。

第三条 对申请办理事项不符合受理条件的情况，应告知申请人原因，并按规定出具不予受理通知书。

第四条 对受理后的登记件查出有限制或不符合相关规定应不予登记的，在规定时限内及时通知申请人，一次性告知不予登记原因，并出具不予登记通知书。

第五条 对上级部门交办的督办案件不得推诿、拖延，并在督办时限内保质保量办结。

第六条 对于交办、批办、转办的事项，有明确规定时限的，按照时限要求尽快办理；没有时限要求的一般性事务、事项，应尽力推进、尽早完成，并将办理结果及时向有关部门报告。

第七条 公民、法人或其他组织的举报、申诉、求助事项（包括各类信访件、市长热线，领导批转件、批评、意见、群众来信等）有明确时限的，按照时限尽快办结；没有明确时限的，在备

案登记后 15 个工作日内办结；情况复杂的，经分管领导批准，可适当延长。

第八条 违反本制度未在法律、法规、规章规定和我中心承诺的办结时限内办理相关事务、事项，引起服务对象投诉的直接责任人或引起行政复议以及被提起行政诉讼的，按局有关规定作出处理。

首问（办）负责制度

第一条 首问（办）负责制是指服务对象到各办事窗口办理有关事项时，受理或者办理该项业务的首位工作人员和办事窗口部门，应当按照工作职责负责处理并回复服务对象（包括告知该事项不属于本办事窗口部门职责范围）的制度。服务对象现场或电话向政务服务大厅咨询政务服务事项时，第一位被询问的在岗政务服务人员为首问责任人；同时有两位以上工作人员答复的，职务职级最高者为首问责任人。服务对象到政务服务大厅申办政务服务事项时，首先办理的政务服务人员为首办责任人。

第二条 首问责任人在答复时，应耐心听取群众诉求，按照岗位职责和数字政府标准规范中关于政务服务大厅人员服务行为的要求，根据不同情形履行如下岗位职责：

（一）对属于本人岗位职责范围内的咨询事项，应当一次性告知其所咨询事项的办理依据、时限、程序、所需材料、相关手续等全部内容或者不予办理的理由，必要时应当提供有关资料、表格、收费标准及其依据等。

（二）对属于本办事窗口部门其他工作人员岗位职责范围的咨询事项，应当负责指引其与经办人员联系，遇到经办人员外出不在的，应当及时向上一级领导或首席代表报告，并尽快答复服务对象。

(三)对属于本办事窗口部门职责范围但岗位职责不明的咨询事项,应当尽己所知予以说明,不准推脱首问责任或者敷衍服务对象;遇到对政策理解有差异,应当坚持原则,耐心说明,做好解释工作;本人无法说明或者解释的,应当向上一级领导或首席代表报告,并负责尽快给服务对象答复。

(四)对属于本办事窗口部门所属机关但不属于本办事窗口部门职责范围内的事项,或者不属于本办事窗口部门所属机关职责范围内的事项,应当耐心解释,并尽己所知给予指引和帮助。

(五)对不属于本政务服务大厅职责范围内的咨询事项,首问责任人应当说明情况,耐心解释,并尽可能提供指引和帮助。首问责任人按照岗位职责应当同时履行首办责任的,除依照本点第(一)款履行首问责任外,还应当履行本制度第四点规定的首办责任。

第三条 首办责任人在接办时,应按照岗位职责以及政务服务大厅人员服务行为的要求,根据不同的情形履行下列岗位职责:

(一)对符合有关规定条件能当场办理的事项,应当场办理;

(二)对符合规定条件不能当场办理,但有办结时限规定的事项,应当开具受理通知书,在规定的时限内办结;

(三)对提交的手续或者材料不完备、不符合法定条件或者未按规定程序递交材料而不能受理的事项,应当一次性告知需补

办的手续、材料、办理程序及受理要求等；一次性告知应当尽可能采取书面形式，载明需补办的手续、材料及办理程序等。

（四）对属于本办事窗口部门职责，但不属于本人岗位职责范围内的事项，应当告知服务对象负责承办业务的工作人员姓名、具体工作地点及办公电话等。

（五）对不属于本办事窗口部门职责范围的事项，应当尽可能告知服务对象负责承办的业务办事窗口，并尽己所知给予指引和帮助。

（六）对涉及多个办事窗口部门或者法律、法规、规章和规范性文件规定不明确等特殊情况，或按业务办理程序本人不得先行受理的事项，应当及时咨询了解或者请示报告，并负责将结果尽快告知服务对象，不得以不清楚为由不履行首办责任。

（七）对不属于本政务服务大厅职责范围内的申请办理事项，首办责任人应当说明情况，耐心解释，并尽可能提供指引和帮助。

第四条 首办责任办事窗口部门应当根据不同的情形履行下列岗位责任：

（一）对本办事窗口部门承办的事项，应当及时指定首办责任人按照有关工作规定办理，并按规定的程序和时限予以办理并答复服务对象。

（二）对本办事窗口部门与其他办事窗口部门共同办理的事

项，本办事窗口部门是首办责任办事窗口部门的，应当按规定或者承诺时限完成自身的职责，同时应当告知和督促相关办事窗口部门按时办理。各相关办事窗口部门应当按规定的时限履行职责。各相关办事窗口部门履行相应职责之后，首办责任办事窗口部门应当负责在规定时限内答复服务对象并按职责办理相关手续。因其他办事窗口部门原因影响到首办责任办事窗口部门不能按时办理的，首办责任办事窗口部门应当自行证明履行了告知和督促的责任。

第五条 两个以上办事窗口部门共同办理的事项，主办办事窗口部门或者牵头办理办事窗口部门是事项的首办责任办事窗口部门；不能确定首办办事窗口部门的，由共同办理的办事窗口部门协商确定首办责任办事窗口部门；确实难以确定首办办事窗口部门或者对确定首办办事窗口部门有争议的，报由政务服务中心解决。首办责任办事窗口部门确定后，由首办责任办事窗口首席代表将首办责任办事窗口部门和协办办事窗口部门名单、办理事项等情况报政务服务中心备案。

第六条 首问（首办）责任人在咨询答复或办理过程中违反了首问首办责任制，根据核查情况，视情节轻重，给予谈话教育、通报批评、岗位调整等处理：

（一）未及时与服务对象联系或在规定时限内应解决而未解决问题的；

(二)未及时将服务对象申办的事项移交给承办窗口或承办工作人员的;

(三)对服务对象提出申请推脱责任的;

(四)应当告知服务对象有关事项而没有告知的;

(五)对服务对象态度冷漠、恶劣或使用禁忌用语,造成不良影响的。

帮办代办制度

为深入推进“放管服”改革，优化营商环境，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，不断优化政务服务和营商环境，中心全面推行政务服务帮办代办，为企业和群众提供“一站式”“保姆式”服务，杜绝企业和群众反复跑、多次跑，结合我中心实际情况，现制定本制度。

一、帮办代办原则

（一）需求导向

根据办事群众及企业的需求提供部分或全程帮办代办服务，着力解决耗时长、办事群众及企业“跑多头”“跑多次”等问题。

（二）无偿服务

除法律法规明确规定必须由企业和群众缴纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

二、帮办代办内容

企业和群众可向“帮办代办”窗口申请帮办代办服务。帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务；代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理，同时针对老、弱、病、残、孕等特殊群体提供“上门办”“代理办”“协助办”等服务。

三、帮办代办职责

（一）窗口设立、人员配置

在大厅综合服务专区设立“帮办代办”窗口，并配置明显标识牌，，实现企业和办事群众随时“有地问”“有人帮”。

（二）台账管理

建立《帮办代办工作登记台账》，详细记录事项名称、受理时间、办结时间、帮办代办员信息及申请人信息等内容。业务办结后由企业和办事群众对本次帮办代办服务进行评价，并记录归档，作为进一步提升改进帮办代办服务水平的重要参考。

四、监督考核

强化帮办代办服务的日常监督考核，建立“不定期抽查”、“随机回访”的监督制度。对存在“冷硬推拖”的工作人员，中心予以通报批评；对存在“吃拿卡要”“不作为”“慢作为”“乱作为”的工作人员，交由纪检监察部门依法依规严肃查处。

五、本制度自公布之日起实施。