

DB 2203

四平市地方标准

DB 2203/T XXXX—2023

政务服务一次性告知服务规范

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 告示方式	1
4.1 书面告知	1
4.2 口头告知	1
4.3 公示告知	1
5 服务要求	2
6 监督与评价	2

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四平市政务服务和数字化建设管理局提出并归口。

本文件起草单位：四平市政务服务和数字化建设管理局、北京麦斯达夫科技股份有限公司。

本文件主要起草人：生明辉、高瞻瞻、李丹、艾国辉、韩丰光、姚佳、张曼、史姣娜。

政务服务一次性告知服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务一次性告知服务的告知方式、服务要求及监督与评价。
本文件适用于政务服务一次性告知工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一次性告知

服务对象咨询或办理政务服务事项时，窗口人员一次性告知申请材料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地勘查等特殊程序以及下一步需要进行的程序、收费标准等事项的行为及过程。

4 告示方式

4.1 书面告知

服务对象办理政务服务事项时，窗口人员应使用书面告知方式，按照一次性告知内容，提供完整的服务指南或一次性告知书。

4.2 口头告知

服务对象咨询或对书面告知内容有疑问的，窗口人员应向服务对象口头说明、解释，告知办理具体事项的条件、要求、标准等。

4.3 公示告知

4.3.1 公示内容

公示内容包括但不限于：

- a) 事项名称；
- b) 设定依据；
- c) 实施机构；

- d) 受理条件;
- e) 申请材料;
- f) 办理流程;
- g) 收费依据;
- h) 收费标准;
- i) 法定时限;
- j) 承诺时限;
- k) 办理地点;
- l) 办理时间;
- m) 咨询电话;
- n) 监督电话。

4.3.2 公示方式

公示方式包括但不限于:

- a) 互联网政务服务门户;
- b) 移动终端;
- c) 自助服务机;
- d) 宣传手册。

5 服务要求

5.1 应按照 GB/T 32169.3 的要求, 做好一次性告知。

5.2 窗口工作人员在接受各类事项咨询时, 应遵循群众至上、热情服务、便民高效的原则主动的提供咨询服务, 不应以自己不了解情况和不熟悉业务为借口, 要求服务对象到部门去咨询或到部门去办理。

5.3 若服务对象咨询申请办理非本部门受理范围内的事项, 应告知其不予受理的原因, 并指点或带领至有关窗口申请, 不应以任何理由拒绝。

5.4 窗口工作人员应熟悉所负责办理的服务事项, 了解纳入政务服务中心办理的其它服务事项情况。

5.5 各窗口都应提供书面印制的一次性告知材料, 将内容一次性告知申请人。

5.6 申请人要求办理的事项, 经办工作人员应当场审核其有关手续和材料, 对手续、材料齐全或符合要求的, 应按规定受理和办理。

5.7 对手续、材料不齐全或不符合要求的, 应一次性书面告知其所需补正的手续和材料; 申请人按照书面告知的要求补正后, 经办工作人员应当按时予以办理。

5.8 对申请人所办事项涉及多个部门或相关手续、材料不清楚等特殊情况, 经办工作人员应及时帮助其咨询了解或请示报告, 并将结果告知申请人。

5.9 对需一次性告知的事项, 除电话咨询可用口头一次性告知外, 应以书面形式告知申请人, 并存档备查。

5.10 窗口工作人员应在服务工作中履行一次性告知义务, 承担一次性告知责任。

6 监督与评价

6.1 各部门应对一次性告知行为及过程进行实时监控, 对不按照规定要求一次性告知的, 责令窗口及时予以更正。

- 6.2 监督考核部门应及时受理服务对象的投诉，对情节较轻的，应给予批评教育；对情节较重的，会同相关部门给予党纪政纪处分，并向服务对象做好解释和说明。
- 6.3 政务服务中心业务管理部门和监督考核部门应对上述情况进行实时记录，并按照 GB/T 32169.4 要求，将一次性告知情况纳入窗口服务评价。
- 6.4 对没有做到一次性告知，造成服务对象两次以上往返，被有效投诉或被新闻媒体曝光造成不良影响的，视情节轻重，给予批评教育、经济惩戒、政纪处分等处罚，并追究承办人员的责任和有关领导的领导责任。
-