

株洲市生态环境局

株洲市生态环境局 政务服务窗口一次性告知制度

一、对来窗口办事或电话咨询有关事宜的服务对象，承办人员必须一次性告知其所要办理事项的政策依据、办理时限、办事程序、所需的全部材料或不予办理的事由和依据。并在公示栏或办公室醒目位置公示办事指南和办事程序。

二、承办人对服务对象要求办理的事项，应当场审核其有关手续和材料，对手续齐全、符合规定的要及时办理，因特殊情况不能按时办理的，要说明理由。

三、承办人对手续、材料不齐全或不符合法定形式不能当场办理的事项，应一次性告知当事人其办事程序和需要提交的全部材料以及不予办理的理由，并耐心解答对方的询问。

四、服务对象按照一次性告知的要求补齐材料后，承办人员应当按时予以办理。

五、对服务对象所申办事项涉及多个部门或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况的，承办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果及时告知当事人，不能一推了之。

六、承办人员的一次性告知要做到表述准确，介绍全面，使办事人员减少中转环节，节省时间，进一步提高办事效率。

七、如承办人未一次性告知对方办理的全部事项，使服务对象为同一事项跑两次以上，造成不良影响和后果的，将严格按照相关制度追究责任。