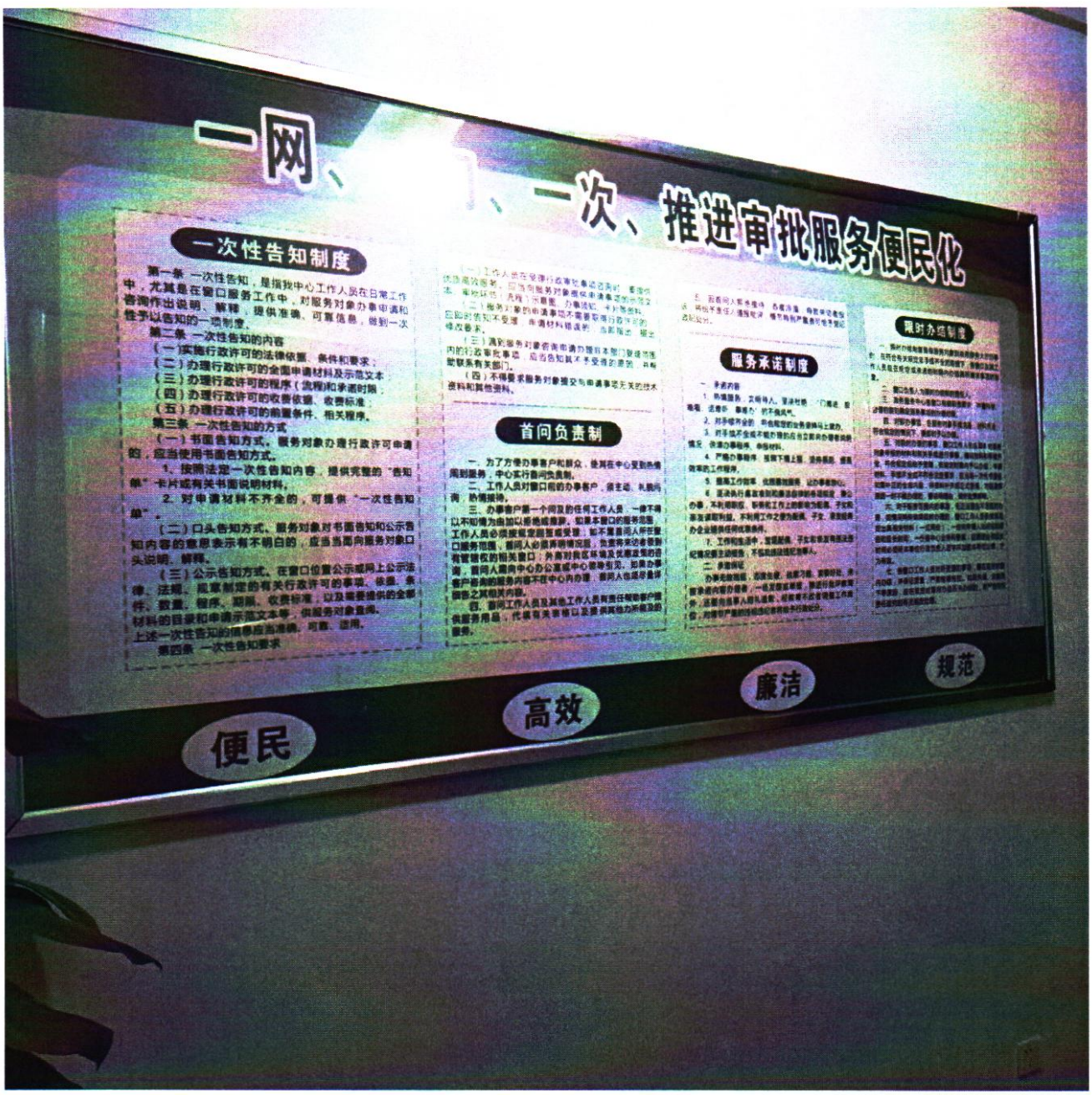
一网、一次、推进审批服务便民化
一次性告知制度
第一条 一次性告知，是指我中心工作人员在日常工作中，尤其是在窗口服务工作中，对服务对象办事申请和咨询作出说明、解释，提供准确、可靠信息，做到一次性予以告知的一项制度。
第二条 一次性告知的内容
（一）实施行政许可的法律依据、条件和要求；
（二）办理行政许可的全面申请材料及示范文本；
（三）办理行政许可的程序（流程）和承诺时限；
（四）办理行政许可的收费依据、收费标准；
（五）办理行政许可的前置条件、相关程序。
第三条 一次性告知的方式
（一）书面告知方式。服务对象办理行政许可申请的，应当使用书面告知方式。
1、按照法定一次性告知内容，提供完整的“告知单”卡片或有关书面说明材料。
2、对申请材料不齐全的，可提供“一次性告知单”。
（二）口头告知方式。服务对象对书面告知和公示告知内容的意思表示有不明白的，应当当面向服务对象口头说明、解释。
（三）公示告知方式。在窗口位置公示或网上公示法律、法规、规章制定的有关行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限、收费标准，以及需要提供的全部材料的目录和申请示范文本等，供服务对象查阅。
上述一次性告知的信息应当准确、可靠、适用。
第四条 一次性告知要求
首问负责制
一、为了方便办事客户和群众，使其在中心受到热情周到服务，中心实行首问负责制。
二、工作人员对窗口相的办事客户，须主动、礼貌问询，热情接待。
三、办事客户第一个问及的任何工作人员，一律不得以不知情为由加以拒绝或推诿，如果本窗口的服务范围，工作人员必须接受咨询至能受理，如不属首问人所在窗口服务范围，首问人必须弄明情况后，告诉来访者要到有管辖权的相关窗口；外籍对真实环境及优惠政策的咨询，首问人应向中心办公室或中心领导引见，如果办事客户咨询的服务内容不在中心内办理，首问人也须尽量详细告之其相关内容。
四、首问工作人员及其他工作人员有责任帮助客户提供服务用品，代填有关表格以及提供其他力所能及的服务。
服务承诺制度
一、承诺内容
1、热情服务，文明待人，坚决杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”的不良风气。
2、对多窗口业务，中心实现窗口业务受理马上就办。
3、对不能不全或不能办理的应当立即向办事客户说明情况，告知办事程序、申报材料。
4、严格办事程序，简化不必要的环节，提高效率的工作程序。
5、提高工作效率，优质高效服务，让办事客户满意。
6、坚决执行廉政责任制和廉洁自律的各项规定，身心办事，不利用职权、职务和工作上的便利为亲属、子女谋取及索取利益，不利用工作之便为亲属、子女、亲戚朋友办企业提供时间或条件。
7、工作时生活中，坚决杜绝“子女考录及考取法定纪律应受主动报告，不报告违法纪律的事人。
二、承诺保证
办事中应做到：语言文明、态度习惯、言辞得体，对服务内容的要求，一也坚决拒绝，要进行告诉并做到，还要向服务人提礼品者，应坚决不应当接受工作人员，对接受产生的经济责任者按照本行政纪律。
限时办结制度
便民
高效
廉洁
规范