附件1

红旗区政务服务中心政务咨询服务

一次性告知制

1.窗口工作人员必须熟悉本职工作的有关职责，熟练掌握与承担工作任务相关的法律、法规、政策和各项工作技能。

2.窗口工作人员对于前来办事的群众要热情周到、耐心细致，对办事群众不了解办事程序的，要一次性明确告知所需材料及办事程序。

3.窗口工作人员对于办事人提交的有关材料，应当认真、全面地进行审查，对手续齐全、符合法定条件的，应及时办理；条件不符或手续不全的，应一次性告知需补充完善的材料。

4.窗口工作人员对不符合办事要求或政策规定的事情，要当场解释有关政策以及不能办理的原因。如确有原因一次办结不了的，需向办事群众详细说明原因，并将下次办理时间确定并告知办事群众。

5.窗口工作人员凡因责任心不强，服务态度不好，被服务对象投诉的，经查证属实，视情节轻重给予责任追究。