

# 新县弘昌天然气有限公司文件

新弘然〔2021〕19号



## 一次性告知制度

为加强燃气公司效能建设，改进工作作风，提高工作效率，提升服务水平，促进依法行政，特制定本制度。

一、办事人到公司窗口办理、咨询涉气相关事宜，承办人员必须一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需的全部资料以及不予办理等事项的制度。

二、对办事人要求办理的涉气事项，在职责范围内，承办人员应当场审核其有关手续和资料，对即时办理的事项要即时办理；对手续、资料不齐全或不符合法定要求的，承办人员应一次性告知其所需补充的手续和资料。在向办事人一次性告知时，可采用口头告知形式。但办事人要求以书面形式告知的，承办人员应对所需的资料、手续及办理程序和受理时限做详细说明。办事人按照书面告知的要求补充后，承办人应当及时予以办理。

三、遇到办事人所办事项的相关手续、资料不清楚等情

况的，承办人员应帮助其咨询了解或请示报告，并将结果即时告知当事人。

四、办事人员电话咨询有关涉气事项办理事宜时，承办人应一次性告知办理事项的手续、材料、程序和受理时限。

五、承办人员应认真履行一次性告知义务。对没有做到一次性告知，造成服务对象两次以上往返，被办事人有效投诉或被新闻媒体曝光造成不良影响的，视情节轻重，给予相应处分，并追究承办人员的责任和有关领导的领导责任。