**新华路街道办事处行政综合服务中心**

**一次性告知制度**

为政务服务环境，提高工作效率，遵循便民原则，根据区行政服务中心工作要求，结合窗口实际情况，制定本制度。

一、“一次性告知”是指单位或个人到区政务服务中心窗口办理各类行政审批和便民服务事项时，因手续、材料不齐全等需要做补办件处理时，经办人员应当场一次性告知需要补办的材料、手续和不予受理的理由。

二、经办人员对单位或个人需要办理行政审批和便民服务事项负有一次性告知义务。申请材料当场可以更正的错误，应当允许申请人当场更正；对手续、材料不完备、无法按规定程序办理的，应一次性告知需补办的材料、手续和相应的办理程序；对暂不予以办理的，要一次性告知不予受理的理由。

三、经办人员在向当事人一次告知时，要说明已具备内容（和需要补办的内容）；需请示后才能告知补办内容的，要说明缘由和何时、以何种方式告知。

四、被一次性告知需要补办的材料和手续补齐上报后，经办人员要及时受理。

五、工作人员要认真履行一次性告知制度。对没有做到一次性告知，造成当事人多次上门咨询或往返的，对经办人员要视情节轻重按照有关规定进行处理。