

中北大学

环境与安全工程学院文件

院字〔2019〕1号

环境与安全工程学院一次性告知制度

第一条 一次性告知制度是指对来学院及各科室办事或电话咨询有关事宜的服务对象：各科室经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、所需要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。

第二条 各科室经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。

第三条 各科室经办人对手续、材料不齐全或不符法定形式不能当场办理的事项，应一次性告知服务对象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。不属于本学院或科室业务范围的，要明确告知服务对象应找哪个部门或哪位同志办理。

第四条 服务对象按照一次性告知的要求补齐材料后，经办人员应当及时予以办理。

第五条 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，各科室经办人应及

时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果及时告知服务对象，不能一推了之。

第六条 各科室经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。

第七条 对需一次性告知的重要事项，要以书面的形式告知服务对象，并存档备查。

第八条 对各科室经办人违反本制度，能一次性告知清楚而未明确告知，给服务对象造成不便和不必要损失的，将严格按照相关制度追究相关责任。

中北大学环境与安全工程学院

2019年7月20日