

广元市供排水（集团）有限公司文件

广水司〔2020〕146号

广元市供排水（集团）有限公司 关于印发《业务办理一次性告知制度》的通知

各部门、分（子）公司：

为进一步提高服务效率，提升服务水平，集团公司特制定了《业务办理一次性告知制度》。现印发你们，请认真遵照执行。

特此通知。

附件：广元市供排水（集团）有限公司业务办理一次性告知制度

广元市供排水（集团）有限公司

2020年10月15日



广元市供排水（集团）有限公司

业务办理一次性告知制度

第一条 一次性告知制度是指用户办理、咨询公司职责范围内的供水事宜，经办人员必须一次性告知其所要办理涉水事项的依据、时限、程序、所需的全部资料以及不予办理等事项的制度。

第二条 本制度适用于集团公司全体工作人员。

第三条 经办人员对用户负有一次性告知的义务，应热情接待用户，耐心解答用户提出的有关问题，切实了解用户办事意图，积极为用户提供各项服务。

第四条 一次性告知形式可采用口头或书面告知形式。

第五条 经办人员对用户要求办理的事项，必须当场审核其有关手续和材料，对符合有关规定条件能即时办理的事项要即时办理；对手续、材料不完备或不符法定条件、未按规定程序和受理要求办理的，应一次性告知需补办的手续、材料、办理程序、受理要求等；对服务对象所咨询的事项，应一次性清楚地告知咨询事项的办理程序、办理时限、所需资料、有关手续等；对服务对象要求办理或咨询的事项不属于本人业务职责范围的，要尽可能告知对方负责承办的单位、具体工作地点等。

第六条 服务对象按照要求补齐材料、手续后，经办人员应

当及时予以办理；如补交的材料或补办的手续仍不齐全或不符合要求的，或根据服务对象实际情况需要变更或增加新的材料和手续的，经办人员应再次进行一次告知，并就新增事项和要求作好解释工作。

第七条 对服务对象要求办理的事项涉及多个部门的，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，经办人员应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人，不能以不清楚为由不履行告知义务。

第八条 要加强宣传，让用户了解公司业务办理依据、时限、程序和所需的全部资料，在公司网站、微信公众号、各营业厅公告栏等统一公布涉水事项所需材料、程序、时限等内容。

第九条 经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，造成用户两次以上往返，被用户有效投诉或被新闻媒体曝光造成不良影响的，视情节轻重，给予批评教育、经济惩戒、政纪处分，并追究经办人员的责任和有关领导的领导责任。