

# 湛江经济技术开发区国土资源局

---

## 湛江经济技术开发区国土资源局 一次性告知制度

为加强国土资源局效能建设，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、基本定义

一次性告知制度是指行政相对人或其他有关人员（以下简称服务对象）通过来访、来电、来信（函）等方式，要求给予服务或咨询有关办事事宜时，承办人员应将其所要办理事项的依据、时限、程序、所需有关材料以及不予办理理由一次性告知办事人的制度。

### 二、总体要求

对服务对象现场要求办理的事项，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。

### 三、具体内容

1. 一次性告知内容包括事项名称、实施主体、申请条件、申请材料、承诺办结时限、办理地点、办理时间、咨询电话、是否网办（是，告知网办途径）、是否收费（是，告知收费项目、收费标准）、是否有特殊程序（如依法是否需要公证）、送达方式（是否快递送达）。

2. 承办人员在对服务对象提出的申请和咨询作出说明、解释时，提供准确、可靠信息，一次性予以告知。

3. 承办人员应对办理事项的法律依据、条件和要求，办理事项所需全部申请材料及示范文本，办理事项的程序(流程)、承诺时限、收费标准等内容履行一次性告知义务。

4. 申请材料不齐全或者不符合法定要求的，应一次性告知服务对象需提交的全部资料及规格、式样和相关要求并提供事项申请表单。

#### **四、服务要求**

1. 应具备良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力。

2. 应熟悉业务内容、区域设置、办理事项，明确岗位职。

3. 主动表明身份，认真倾听，积极回应，文明礼貌，热情大方，遇事冷静，待人随和。

4. 遵守法律法规、保密规定和工作纪律。

5. 由于承办人员”一次性”告知不全面、不彻底，让办事群众多跑路、多耗时，而引起投诉的，经查实后将追究相关人员的责任。

本制度自发文之日起施行。

湛江经济技术开发区国土资源局

2023年2月28日