

辉南县住房和城乡建设局政务信用承诺书

根据《吉林省政务诚信建设实施方案》（吉政办发[2017]75号）、《2019年吉林省社会信用体系建设重点工作计划》（吉政数信用[2019]14号）和《通化市2019年社会信用体系建设工作方案》（通市政数字[2019]16号）关于发挥政务诚信建设的引领示范作用的相关规定，为实现政务领域良好信用环境，全面提升政务服务水平，住建局郑重向社会公开承诺：

一、坚决贯彻落实中央、省、市、县决策部署，严格执行国家法律法规和各项规章制度，进一步规范工作程序，严格按照法定程序依法行政。

二、推进行政审批承诺机制，与全县“最多跑一次”改革工作相结合，加快推进信用承诺机制在行政审批部门及窗口部门发挥作用，提高办事效率，优化、简化行政事项办理流程，方便群众办事，努力做到群众办事“最多跑一次”

（一）执行首问负责制度。申请人到办事大厅办理或通过电话、信函及其他方式咨询、查询等有关事项时，首次接待或受理的工作人员应承担解答、办理、转交或引导责任。

（二）执行一次性告知制度。窗口要放置一次性告知提醒资料，经办人在受理申请人办事或咨询等事务时，必须一

次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需全部材料，窗口经办人员应当场审核申请人办理事项所提供的有关手续和材料，对要件齐全、符合法定要求的，按规定及时办理；

（三）执行限时办结制度。当服务对象到住建窗口办理相关业务时，在符合法律法规和有关规定以及手续齐全的前提下，业务经办窗口工作人员应在承诺时限内办结其所诉求事项。因特殊情况不能按时限办结应予以答复，需要延期的，应当依照法律、法规、规章制度，告知原因和理由，并告知办理时限。对申请人申办事项，无正当理由不准延时办理。

（四）执行延时服务制度。窗口业务经办人为服务对象办理相关业务过程中如到达下班时间时，窗口业务经办人员应推迟下班时间，直至为服务对象办理完结后方能离开工作岗位。如遇节假日因服务对象有特殊情况需要马上办理业务，窗口工作人员应主动放弃休息时间为服务对象办理。

三、强化工作作风，在行政管理和公共服务过程中，坚持“公平、公正、公开”的原则，提高服务意识和窗口办公工作人员亲和力，窗口工作人员要对照“一张笑脸、一句好言、一颗诚心”等标准来要求自己，严格按照规定着装、佩证、亮牌，做到语言文明，态度热情，服务规范，为群众办事提供方便、快捷、优质、高效的服务。

四、坚决执行政府政务公开制度，打造服务型政府，通过吉林省信用综合服务平台及辉南县政府网站等途径，依法对办事程序、办事时限、办事结果、收费标准、收费依据等内容及时公开，广泛接受社会的监督。不断提高工作的透明度。

辉南县住房和城乡建设局

2019年11月25日

