



柳河县孤山子镇人民政府政务服务 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有关规定，为实现政务领域良好信用环境，全面提升政务服务水平，孤山子镇人民政府郑重向社会公开承诺：

一、公开服务清单，实行阳光办理。进入孤山子镇便民大厅所有审批服务事项实行清单动态管理，所有事项的法律依据、申报材料、承诺时限、收费依据、收费标准、办理程序、办理结果，通过政务服务中心网站、服务指南、LED屏等形式向外部公开，推行标准化服务，实施阳光办理。

二、明确首问负责，实行一次告知。办事群众办理行政审批服务事项时，第一个接受咨询或受理办件的窗口工作人员即为首问责任人。所申办事项，属于首问责任人岗位职责范围的，只要符合有关法律和政策规定，应当受理并在规定的时限内办结。对于手续不完备或资料不齐全的，必须一次性书

面告知需补正的全部内容。所申办事项，不属于首问责任人岗位职责范围的，由首问责任人负责将办事群众指引到相关的窗口或有关部门办理。

三、出具受理通知，承诺限时办结。除即收即办外，窗口工作人员在受理审批服务事项时，应当向办事群众出具受理通知书，按照优化工作流程原则，在承诺时限内办结。

四、规范服务行为，提升服务效率。规范文明用语，使用普通话；规范服务态度，做到主动热情、耐心细致；规范环境仪表，工作台面积洁卫生、摆放有序，工作人员仪表端庄、衣冠整洁；提升服务质量，努力做到“服务群众热心、服务过程耐心、办理事项用心”。

五、遵守法律法规、践行廉洁自律。严格遵守中央八项规定和廉洁自律各项要求，杜绝一切“吃、拿、卡、要”行为，对违法违规行为，依法依规、严肃处理。

六、畅通诉求渠道，接受社会监督。在大厅门口设置意见箱，一楼服务大厅设置意见簿，开通投诉电话（0435-7601347），明确责任人，受理企业和群众的投诉，依法、规范、高效处置，坚持做到“件件有着落，事事有回音”。

孤山子镇人民政府
2019年12月9日

