

柳河县罗通山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，罗通山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。进入罗通山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、办理流程、办理结果，一律通过政务服务中心网站、服务指南、LED 屏等全部公开，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,工作台面整洁卫生、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(0435-7644378),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”。

罗通山镇人民政府

2019年12月9日

