

周口市天然气有限公司文件

周燃字〔2020〕25号



周口市天然气有限公司 限时办结制度

第一条 限时办结制是指各项业务按照规定的时间、程序和要求处理事项的制度。

第二条 限时办结范围包含：各类网上预约业务、窗口办理业务、电话咨询及报修业务等事项以及其他需要及时办理的事项。

第三条 用户来信来访、举报和投诉的答复，法律、法规和政策有明确办理时限规定的，应当严格按照规定的时限办理；法律、法规和政策没有明确规定办理时限的，各部门要分类确定办理时限，并向社会公告。能够缩短时间、当场办理的，应当及时办理。

第四条 各部门执行公司各项重大决策，应当及时部署和落实，要在规定的时间内以最快的速度完成；涉及重大事项需向上

级请示报告的，要在规定的时间内以最快的速度予以上报；对下级请示性事项要及时研究，并在最短的时间内以最快的速度作出明确答复。

第五条 各部门应当编制本部门《办理流程时限表》明确办理事项名称类别、申报条件、收费标准、收费依据、岗位责任人、申请书示范文本、办理地点、办理流程、办理时限和监督部门电话，并按照公司和政府的有关规定在服务窗口、办公场所或政府门户网站向社会公布。

第六条 涉及两个以上部门办理的事项必须实行并联办理，由主办部门编制《项目并联办理流程时限表》，协办部门予以配合，明确规定该事项办理流程 and 各部门办结的时限，主办部门对并联办理事项的限时办结情况负总责。

第七条 限时办结的时限以日计算。开始之日不计算在办理时限内。符合条件的，其办理时限从收到申请的次日起计算。材料不齐全或者不符合规定形式的，其办理时限从相对人补正材料的次日起计算。

第八条 申请事项不需要进行审批或者确认登记的，或者不属于本部门职责范围的，应当在规定的时限内转到相应部门并告知用户办结时间。

第九条 因特殊情况不能按时限办结或予以答复，需要延期的，责任部门应在时限内依照有关公司规定，以书面或电话

形式告知办理人原因和理由，并同时告知办理时限。若因办理人自身原因和责任，不按业务告知的流程表规定的时间到服务窗口办理相关手续，其申请办理的事项应视为受理部门已按时办结。

第十条各部门工作人员应当遵守相关纪律，坚守工作岗位，业务工作岗位要做到相互补位，或实行一岗多责，一岗多能，确保各项工作正常运转。

