

蒲县行政审批服务管理局文件

蒲审管发〔2021〕33号

关于开展预约服务便利群众办事的通知

各乡镇便民服务中心，县政务服务中心，局机关各股室：

为进一步优化营商环境，满足企业和群众办事特别是节假日办事需求，经研究，决定在县、乡两级政务服务中全面推行非工作时间预约服务。现将有关事项通知如下。

一、预约服务范围

预约服务是确需到服务中心窗口现场办理，且因长期在外地学习、生活、工作或路途遥远交通不便等特殊原因，导致无法在法定工作时间内（包括工作日的非工作时间和节假日）到窗口办理，但又急需办理的行政审批事项和公共服务事项，由相关窗口利用非工作时间为企业和群众办理业务的服务。服务内容主要与企业和群众关联比较密切且办理难度不大，能够当日办结或当场受理的高频事项。

二、预约服务方式

(一) 现场预约：申请人可在工作时间内到县行政审批服务管理局运行监察股、县政务服务中心导办台、乡镇便民服务中心综合窗口或直接到相关办事窗口提出现场预约申请。

(二) 电话预约：公布各办事大厅预约电话，申请人可提前拨打预约服务电话进行预约申请。

(三) 微信预约：向社会公布各办事大厅集中受理人员的工作微信，申请人可通过扫描加入微信进行预约。

(三) 紧急预约：同步公布局机关、县政务服务中心、各乡镇政府或便民服务中心相关领导联系方式，确属紧急情况，可由办事人直接联系领导临时协调安排提供服务。

三、预约服务流程

(一) 预约服务流程

1. 提出申请。申请人选择某种方式正式提出申请，说清时间、内容、要求等。

2. 协调安排。相关人员收到申请后，应在2小时内对申请人提出的预约时间和申请办理事项确认收到回复。若申请人提出的预约服务事项涉及多个窗口单位，应及时统一协调安排解决。同意预约服务申请的，应当向申请人约定服务时间和服务人员，并一次性告知需携带的资料；不同意预约服务申请的，要向申请人说明原因。

3. 现场服务。申请人按照约定服务时间，携带相关资料准时到大厅窗口现场办理；窗口工作人员根据约定服务内容，在规定时间内提前到岗，按照业务办理要求为申请人具

体办理预约服务事项。预约事项属即办件的应当天办结，属承诺件的应在现场受理后告知承诺办结时间及领取结果方式。

（二）预约服务取消

1. 正常取消方式。申请人可通过电话、微信或直接到大厅窗口、导办台取消预约。受理人员通过电话、微信进行预约确认回复时，若申请人明确表态取消预约的，视为预约取消。约定时间确定后，若申请人需申请取消预约的，必须至少在约定时间节点提前 1 小时明确告知受理人员。

2. 超时取消处理。申请人在超出约定时间 30 分钟仍未到办理现场，且未通过可靠方式说明情况或无法取得联系的，视同申请人自动放弃预约，预约申请人的信息纳入预约服务“黑名单”，以后不再受理预约服务。

四、预约服务有关要求

（一）坚持耐心服务。接受预约时，受理人员应对申请人的姓名、预约时间、预约办理事项、预约方式等做好记录，并一次性告知预约对象需携带的材料。如申请人有疑问，需耐心做出解答。

（二）坚持积极服务。在申请人提出预约服务受理申请后，相关窗口工作人员不得无故拒绝提供服务。确实不能提供预约服务的，应向窗口负责人及时报告，由窗口负责人另行安排人员提供预约服务。

（三）坚持优质服务。窗口工作人员要按照预约时间准时到岗，并确保服务质量和工作效率，等事项办理完毕、申

请人离开后再离场。

(四) 坚持无偿服务。窗口工作人员在预约服务过程中，不得向申请人收取法律法规规定以外的费用，更不得有吃请、收受礼品等不廉洁行为。

(五) 坚持规范服务。由局运行监察股负责对预约服务进行监督，每月月底对预约服务申请人进行电话回访，回访率不小于 20%。回访满意度登记造册，作为年底考核依据。对服务不满意情况，在调查清楚后，由局党组会研究，视情节轻重追责处理。

蒲县行政审批服务管理局

2021 年 7 月 28 日