

安阳市文峰区政务服务和大数据管理局文件

文政数〔2022〕22号

文峰区政务服务和大数据管理局预约机制

为进一步提高政务服务效率，为企业和群众提供优质服务，提升窗口服务水平，规范预约、延时服务程序，特制定本制度。

第一条 预约服务是指申请人提前与政务服务中心帮办代办志愿服务窗口约定和确认办理政务服务的具体时间，应约窗口为申请人提供相应政务服务。预约服务主要采取现场预约、电话预约方式，提前一个工作日向帮办代办志愿服务台提出。

第二条 预约服务程序为：

（一）申请人可直接到相应的帮办代办志愿服务台提出预约申请，或拨打志愿服务台电话 5100850，提供政务事项、预约时间、联络方式等信息。

（二）预约确认后转给相应的部门窗口，对预约时间进行确认，并对申请人履行一次性告知义务。

(三) 申请人持相关资料，在约定时间到应约窗口办理相关审批业务。

第三条 若因特殊情况不能按时提供预约服务的，应约窗口应提前 2 小时告知申请人，并做好解释工作。

第四条 超过预约时间 30 分钟而未到场的，视为申请人主动放弃预约服务。

预约办理工作要求：

1. 政务服务中心不能强制定办事渠道，不能强制要求线下预约才能办理，不能强制线上申请，更不能强制线上申请再线下提交材料。

2. 接受预约时，受理人员应对申请对象的名称、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所携带的资料。

3. 帮办代办预约窗口在接受咨询预约服务时，不得出现推诿扯皮现象，要热情服务群众。

文峰区政务服务和大数数据管理局

2022 年 12 月 23 日

