

内乡县行政审批服务中心文件

内政服〔2023〕7号

内乡县行政审批服务中心 咨询预约服务工作制度(试行)

为不断深化“放管服”改革和优化营商环境，进一步提高政务服务效率，方便企业和群众办事，提升窗口服务水平，规范咨询、预约服务程序，内乡县行政审批服务中心（简称“中心”）结合工作实际，制定本制度。

一、咨询预约服务范围

总咨询台统筹所有事项入驻单位的业务为群众提供咨询预约服务。

二、咨询预约形式和对象

（一）预约现场服务。企业群众可通过微信公众号、电话等方式预约，现场办理政务服务事项。

（二）预约上门服务。75岁以上高龄老人，重病、残疾等行动不便的办事群众，以及省、市、区重点项目，可以预

约上门服务。

（三）总咨询台为群众和企业提供“一站式”咨询服务。各单位事项“一次性告知单”如有变动的，应向大厅政数股报备，提供更新后的一次性告知单，告知单应包含办理此项事项全生命周期流程及所需资料。

三、预约申请时间

预约现场服务时间可为法定工作日和双休日，预约现场服务至少需提前1个工作日，审核通过后，申请人携带相关证件材料在相应时间段到窗口办理业务。

预约上门服务时间，至少需提前2个工作日，审核通过后，按要求准备好相关证件材料，在家等待工作人员上门服务。

四、预约渠道

（一）电话预约：申请人需在法定工作日上班时间段内拨打预约咨询服务电话进行预约申请，预约咨询服务工作人员根据申请人电话填写的预约政务服务事项登记表通知相关业务窗口，相关业务窗口负责电话回访申请人并一次性告知预约对象所需要携带的所有材料。预约咨询服务电话：0377-83978500。

（二）网上预约：申请人或其代理人可以关注微信公众号：内乡县政务服务公众号，政务服务-办事预约，留言进行预约，工作人员审核后可完成网上预约。

五、预约服务要求

（一）窗口工作人员提供预约服务时，不得向申请人收

取服务费和其他形式的报酬；

（二）窗口工作人员不得无故拒绝提供预约服务，因特殊情况不能提供预约服务的，应向申请人说明理由；

（三）预约服务中，同时涉及多个窗口的，咨询台应及时告知大厅服务股，由大厅服务股协调相关窗口提供预约服务；

（四）窗口或咨询台接受预约时，应对申请人的名称、联系电话、预约时间、预约办理事项等做好记录，并一次性告知申请人需携带的资料及服务时间；

（五）在预约服务尚未实施前，申请人因特殊原因需取消预约服务的，应主动联系工作人员取消，超过预约时间 30 分钟未到且电话联系不到的，视为主动放弃预约服务；

（六）预约服务实行责任制，窗口负责人负总责，窗口受理人员为直接责任人。

中心负责统筹安排预约服务工作，由各窗口单位配合，大厅政数股对各窗口预约服务进行全程监督，并将预约服务情况纳入大厅日常考核内容。

附件：预约政务服务事项登记表

2023年2月20日



附件

预约政务服务事项登记表

预约形式	现场办理口	上门服务口
申请事项	事项名称	
	申请人	
	联系电话	
	预约时间	
申请理由		
窗口或科室 审核意见	负责人（签字）： 年 月 日	
备注		