

沈丘县人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室文件

沈“放管服”办〔2022〕7号

沈丘县人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 关于印发《沈丘县政务服务统一预约服务工作制度》 的通知

各乡镇人民政府，县政务服务中心各窗口单位：

为进一步提升企业群众办事的获得感和满意度，推动政务服务“一网通办”从“能办”向“好办”持续转变，助推政务服务“马上办”，现将《沈丘县政务服务统一预约服务工作制度》印发给你们，请认真抓好贯彻执行。为确保该项工作落实到位，现将有关要求通知如下：

一、健全预约服务全流程管理，合理动态调配服务资源

请各政务服务部门根据本制度要求和实际情况，切实建立健全预约优先制度、预约规则、预约信用管理等相关配套制度和应

急方案，建立窗口工作人员动态调整机制，合理动态调配服务资源，对预约服务的申请、取消、预约办理结果、预约服务“好差评”等各环节实现全流程管理。

二、全面开通预约服务，推动预约服务 100%覆盖

政务服务部门要主动优化流程，全面开通政务服务事项预约办理服务，修改完成线上线下办事指南，并按照本制度要求，为企业群众提供标准规范的预约服务，推动政务服务事项线上可办、线下可约。力争到 2022 年底，实现预约服务在线下政务服务中心 100%覆盖、在线下可办的政务服务事项中 100%覆盖。

三、统一预约服务接入，实现全县预约服务“一网通”

（一）各政务服务部门的预约服务纳入全县统一预约管理，将所有预约服务数据、现场排队叫号数据统一归集到政务服务平台。

（二）全县各政务服务事项预约统一接入政务服务平台，推进全县政务服务事项预约服务标准统一。

（三）政务网站、APP、微信小程序、自助服务终端机等线上渠道的预约服务统一接入政务服务平台，现场、电话预约服务统一录入政务服务平台，推进线上线下各渠道预约服务规则统一，实现网上预约“一网通”、线下预约“一站办”。网上平台预约数据按照以下两种模式接入政务服务平台进行预约排号：模

式 1 利用现有的排队取号机，优化调整现有排队叫号系统、窗口显示屏系统，实现与政务网站、APP、微信小程序、自助服务终端机等线上渠道的在线预约功能、政务服务平台预约排号功能进行对接。模式 2 利用政务服务自助终端机，将政务服务平台排队叫号系统嵌入现有的政务服务自助终端机，实现“一机多用”，再与现有的窗口显示屏系统对接。

四、主动创新，丰富预约服务“供给”

政务服务中心要想民之所想，急民之所急，办民之所需，根据本地实际，主动创新、合理调配资源，提供“预约+ 早晚弹性办”、“预约+午间不间断办”、“预约+周末办”“预约+上门办”、“预约+预审办”、“预约+通办”等服务，以满足企业和企业多样化办事需求。

件：沈丘县政务服务统一预约服务工作制度

沈丘县人民政府推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2022 年 7 月 1 日

沈丘县政务服务统一预约服务工作制度

为持续深化“互联网+政务服务”改革工作，推进市、县、乡三级政务服务中心预约服务全覆盖，加强预约服务规范化精准化建设，以标准化手段优化政务服务资源配置、畅通预约和应急服务机制，推动政务服务事项线上可办、线下可约，确保预约服务覆盖全民、均等享有，让人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。现制定本工作制度。

一、预约内容

预约服务指拟申报政务服务事项的企业、群众需在特定时间内急需办理的事项，通过现场预约、电话预约、线上预约等方式，向政务服务中心部门窗口提出预约服务申请，约定办理时间，受约窗口在约定时间为其提供相应的政务服务。

（一）预约内容：包括申请人、联络方式、预约办理的事项、预约到窗口申办时间或预约上门服务时间、特别程序中现场检测查验时间等信息。

（二）预约时间：预约时间段按每个工作小时为一个时间段。申请人预约的办事时间包括工作日的上班时间，如申请人有特殊情况需紧急办理业务的，也可预约非工作时间。

二、预约方式

预约方式包括现场预约、电话预约、线上预约三种方式。

（一）现场预约：申请人可到政务服务中心窗口现场预约登记申请。

（二）电话预约：申请人可在工作时间拨打政务服务中心预约电话，提供预约办理事项、联络方式等信息，进行预约申请。

（三）线上预约：申请人可在线上平台提出预约申请。

三、预约服务创新

（一）“预约+早晚弹性办”：法定工作日期间，除国家主管部门另有规定外，鼓励政务服务中心在正常对外开放工作时间的的基础上，提供前、后各一小时之内的预约事项错峰延时办理，确保申请人在非工作时间能办事、办成事，做到特事特办、急事急办。

（二）“预约+午间不间断办”：如遇到业务集中办理的高峰期，鼓励政务服务中心在法定工作日午休期间，充分发挥综合窗口服务优势，正常接待企业和群众，满足办事人午间办事需求。

（三）“预约+周末办”：鼓励具备条件的政务服务中心在周末为群众提供个人高频事项办事服务。

（四）“预约+上门办”：针对老、病、残、孕、军烈属等

个人和有大量办证需求的企业、社区和园区，以及政务服务事项审批环节有特殊程序需要现场检测查验的，各级政务服务中心提供“预约+上门”服务。有以上情形的，申请人可主动通过现场或电话向审批部门预约具体的上门时间。涉及现场检测查验的，也可由审批部门向申请人预约上门现场查验时间。

（五）“预约+预审办”：在申请人现场或电话预约时，

政务服务中心提供“预约+预审”服务，一次性告知需提交的材料、受理条件、审查标准，提醒申请人常见问题，为申请人提供预审指导服务，提高材料准确性、审核通过率、审批效率，避免申请人“反复跑”。

（六）“预约+通办”：针对全国通办、跨省通办、全区通办、全县通办的政务服务事项，政务服务中心提供“预约+通办”服务，打破区域限制，推进全县预约、全县“通办”。申请人可根据需要需要自主选择全县任一个政务服务中心，进行预约办理。

四、预约流程

原则上，申请人预约办理事项要至少提前一个工作日，现场预约和电话预约截止时间为办理业务前一个工作日 16:30。网上预约可不受提前一个工作日预约的限制，但至少提前到办理业务的前 3 个小时。

（一）预约申请和登记

各部门服务窗口在接受现场预约和电话预约申请时，窗口工作人员在市政务服务平台登记预约信息，系统自动下发预约短信到申请人手机上。网上预约以各线上平台预约登记成功的信息为准，线上平台预约登记信息自动推送到政务服务平台。

1. 现场预约

申请人向政务服务中心窗口提出预约服务的申请，并提供有效的身份信息和通讯联络方式。

受约的服务窗口对预约办理事项、预约时间进行确认，并一次性告知申请人约办事项需提交的材料。确认后，在政务服务平台登记预约信息，系统自动下发预约短信到申请人手机上。

申请人持预约短信和有关申请材料，在约定时间到受约服务窗口办理相关审批业务。

2. 电话预约

申请人可在工作日拨打政务服务中心总咨询台电话或各部门服务窗口电话进行预约，提供办理人的有效身份信息、联络方式、预约办理的事项和时间等信息。

申请人向中心总咨询台预约的，中心总咨询台收到电话预约后，咨询服务人员将预约信息转给相应服务窗口。相应服务窗口在 0.5 个工作日内回电申请人对预约办理事项、预约时间等信

息进行确认，并一次性告知申请人约办事项需提交的材料。确认后，窗口工作人员在政务服务平台登记预约信息，系统自动下发预约短信到申请人手机上。

申请人直接向服务窗口电话预约的，服务窗口确认预约办理事项、预约时间、有效身份信息、联系方式等，在政务服务平台登记预约信息，并一次性告知申请人约办事项需提交的材料。登记后，系统自动下发预约短信到申请人手机上。申请人持预约短信和有关申请材料，在约定时间到受约服务窗口办理相关审批业务。

3. 线上预约

申请人登录政务网站、APP、微信小程序、自助终端机等线上平台，进入“政务服务”—“部门服务”，对可在线预约的政务服务事项按照提示填写预约申请信息。系统自动审核、生成预约信息或二维码。

申请人持预约信息或二维码或身份证和有关申请材料，在约定时间前到政务服务中心在排队取号机上取号后（或使用手机在政务APP、微信小程序、自助终端机等渠道上进行在线取号），到受约服务窗口办理相关审批业务。

（二）预约受理

现场预约和电话预约的，申请人持预约短信和有关申请材

料，在约定时间到受约服务窗口后，窗口工作人员在政务服务平台进行预约受理，进入窗口收件受理环节，正式为申请人办理业务。

线上预约的，申请人持预约信息或二维码或身份证到政务服务中心取号办理业务后，系统自动识别预约已取号、已叫号，预约服务受理完成，进入业务收件环节，正式为申请人办理业务。

（三）预约取消

若因特殊情况，受约服务窗口不能按时提供预约服务的，应提前 0.5 个工作日告知申请人，并作好解释工作。

在预约服务尚未实施前，申请人可在约定时间的 3 个小时前向受约服务窗口申请取消预约服务，或自行在网上平台进行取消。受约窗口在政务服务平台做好预约取消的登记工作。

现场预约和电话预约的，申请人超出预约时间 30 分钟未到窗口进行受理的，或网上预约超出预约时间 30 分钟未取号的，视为申请人主动放弃预约服务。

四、预约管理

（一）预约实名制

预约采取实名制，申请人应提供真实、有效的身份信息和联系电话。

（二）预约限制

同一实名（有效证件号）用户在同一工作日的同一时间段只能预约一次（申请人办理并联审批套餐的，仅需预约牵头单位办理事项，由牵头单位统一收件、系统并联推送给其他相关部门）；在同一工作日的预约次总数不可超过 2 次。

（三）预约优先制

政务服务中心应切实落实预约服务优先制度，可通过人工主动引导、开设预约服务专窗、预约取号优先等方式，对预约后到场办事的应予以优先办理。

现场预约和电话预约的，申请人持预约短信和有关申请材料，在约定时间到受约服务窗口提交材料。受约服务窗口在当前群众或企业业务办理结束后，在窗口叫号机上切“预约办理”模式，立即为预约申请人办理业务，并对于其他现场取号排队的群众做好解释工作。

线上预约的，申请人持预约信息或二维码或身份证和有关申请材料，在约定时间前到政务服务中心在排队取号机上取号后（或使用手机在政务 APP、微信小程序、自助终端机等渠道上进行在线取号），凭号数先后顺序到受约服务窗口办理相关审批业务。

（四）预约信用管理制

预约服务采用实名制方式，与个人身份信息、手机号和预约号进行捆绑，申请人有恶意预约、重复预约、多次预约不到现场、预约后不办理又未提前取消等行为视为爽约失信行为。对于当月累计三次爽约的，当月不再享受预约服务，防止恶意预约造成预约服务资源浪费。当月爽约情况，次月清零。次月，申请人可重新享受预约服务，系统重新计算申请人爽约次数。

（五）预约监管制

1. 预约投诉。对预约服务不满意的，申请人可向本级政务服务监督管理机构投诉。

2. 服务监测。政务服务监督管理机构对预约服务事项办理情况进行定期回访，听取群众意见和建议，了解窗口服务的满意度。

3. 预约考核。预约服务评价纳入“好差评”评价内容，进行统一管理。各部门要跟踪、分析本地区、本部门预约服务的评价情况，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程，优化线下服务的重要参考依据。对企业群众反映强烈、差评集中的问题，要及时调查，采取措施，督促限期整改，推动问题解决。

五、本工作制度自 2022 年 7 月 1 日起实施。