

乌政务中心发〔2022〕3号

乌审旗政务服务中心关于印发《乌审旗政务

服务中心预约延时服务工作制度》的通知

各进驻部门、各股室：

现将《乌审旗政务服务中心预约延时服务工作制度》印发给你们，请遵照执行。

乌审旗政务服务中心

2022年7月12日

乌审旗政务服务中心预约延时服务

工作制度

为持续深化“放管服”“互联网+政务服务”改革工作，推进政务服务中心预约延时服务工作，加强延时服务、预约延时服务规范化精准化建设，以标准化手段优化营商环境，确保服务覆盖全民，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

预约延时服务指拟申报政务服务事项的企业、群众需在特定时间内将需办理的事项，通过现场预约、电话预约、线上预约等方式，向政务服务中心进驻部门窗口提出预约服务申请，受约窗口在非工作日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、预约到窗口等信息。

（二）预约时间：延时服务时间为周六上午9：00—12：00时。

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0477-7583940，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：申请人可在蒙速办APP线上平台提出预约申请。

三、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、线上预约截止时间为每周五下午16:30前。

（一）预约申请和登记。

**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进行确认，并一次性告知申请人约办事项需提交的材料。

**2.电话预约：**申请人可在工作日拨打政务服务中心预约电话进行预约，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。服务窗口工作人员应在一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。

**3.线上预约：**申请人登录蒙速办APP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办理相关业务。

（二）预约受理。

申请人凭与预约登记信息一致的身份证，并携带相关申请材料按照约定时间到受约服务窗口办理业务。

（三）预约取消。

预约成功后，申请人若因特殊情况需取消预约延时服务的，应至少提前1个工作日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。

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）预约信用管理制。

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。对于年度累计两次爽约的，本年度不再享受预约延时服务资格，次年自动回复，防止恶意预约造成预约服务资源浪费。

（三）预约监管制。

**1.预约投诉。**对预约服务不满意的，申请人可向中心“办不成事”反映窗口投诉。

**2.服务监测。**政务服务中心“办不成事”反映窗口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。及时了解、分析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10日起实施。

|  |
| --- |
| 乌审旗政务服务中心 2022年7月12日 印发 |