

# 大竹县行政审批局文件

竹行审发〔2021〕28号

---

## 大竹县行政审批局 关于印发《预约服务制度》等3个工作制度的 通知

局各股室，各入驻部门窗口：

经研究同意，现将《预约服务制度》《延时服务制度》《代办服务制度》3个工作制度印发给你们，请遵照执行。



# 预约服务制度

**第一条** 为进一步提高审批服务效率，优化营商环境和政务服务，根据《优化营商环境条例》《四川省政务服务条例》等规定，制定本制度。

## **第二条** 预约服务原则

预约服务是指公民、法人或其他组织（以下简称：预约申请人）通过现场或者电话等方式，对将要办理的事项向县政务服务大厅窗口提出工作时间以外的政务服务申请，工作人员在约定时间和约定窗口为预约申请人开展政务服务的全过程。

## **第三条** 预约服务范围

- （一）因特殊原因，必须在限定的时间内急需办理的事项。
- （二）急需办理的其他政务服务事项。

## **第四条** 预约服务流程

（一）预约申请人在工作日期间申请预约，可采取现场预约和电话预约两种方式，电话预约热线为县政务服务大厅各窗口工作电话。

（二）预约申请人应提前 2 个工作日提出预约申请，并提供审批事项、预约时间、联络方式等信息，由预约受理工作人员填写《预约登记表》。

（三）预约申请人持相关审批材料，在约定时间到约定窗口办理相关事项，工作人员应提前到岗，如有特殊情况不能到岗应提前与预约申请人沟通解决。

（四）预约事项完成后，预约申请人在《预约登记表》上签

字确认（因其它原因未完成预约服务的，需书面说明情况）。

（五）为保障服务质量，县行政审批局政务督查股将通过受理投诉和不定期抽查回访等方式核查政务服务办理情况，并将反馈意见进行通报。

### **第五条 相关要求**

（一）预约受理工作人员应积极主动询问预约申请人相关信息并做好记录，并于受理之时起 20 分钟内将预约信息向具体承办预约事项的工作人员反馈。

（二）在月度考核中，对完成预约服务的承办窗口，给予通报表扬。对因无故拒绝预约申请、拖延办件、服务质量差等原因被投诉，经查实的，将对承办窗口视情节给予通报批评等相应处理。

（三）预约情况比较紧急的，承办窗口应视情况简化流程，优先处理。

（四）履行预约服务的具体承办工作人员，应当在预约的时间提前 15 分钟到达岗位，受理或者办理约定事项。

### **第六条 失约惩戒**

预约申请人在约定日期当天未到约定窗口进行事项办理，政务服务大厅窗口工作人员应通过网络、电话或其他方式告知失约，并将其预约申请人信息载入 1 次失约记录。预约申请人一年内有 3 次失约记录的，将会计入诚信档案，6 个月内不能进行预约操作，6 个月后自动移出诚信档案。

**第七条** 投诉举报电话：0818-12345。

**第八条** 本制度自发布之日起实施。

# 延时服务制度

**第一条** 为优化政务服务，改革工作作风，进一步提升政务服务质量和效率，根据《优化营商环境条例》《四川省政务服务条例》等规定，制定本制度。

**第二条** 延时服务为工作日延时服务。

工作日延时服务是指县政务服务大厅窗口工作人员在工作日内，为公民、法人或其他组织办理行政审批、登记、备案等事项，临近或者到达下班时间时，必须延时办理完毕，为办事的公民、法人或者其他组织提供延时服务。

**第三条** 延时服务期间，窗口工作人员应当公平、公正，遵守服务承诺，对办事的公民、法人或其他组织提出的申请事项，应耐心、细致地给与答复和办理，暂不能答复和办事的，应作好登记，并转有关部门处理。

**第四条** 其他需要提起延时服务的事项。申请人提出县政务服务大厅窗口所能够提供的政务服务事项，可由单位负责人根据具体情况，指定工作人员为申请人提供延时服务。

**第五条** 本制度自发布之日起实施。

# 代办服务制度

**第一条** 为优化政务服务，改革工作作风，进一步提升政务服务质量和效率，坚持以服务公民、法人或其他组织为中心，以更好更快方便公民、法人或者其他组织办事为导向，根据《优化营商环境条例》《四川省政务服务条例》等规定，制定本制度。

**第二条** 代办服务对象是指自愿申请需要代办的公民、法人或其他组织。

**第三条** 代办服务事项：可在县政务服务大厅窗口办理的代办服务事项（不能代办的特殊事项除外）。重点推出对我县列明的重点企业、重点项目、县招商引资项目等不熟悉办事流程的公民、法人或其他组织提供免费全程代办服务。

**第四条** 代办服务目的：

为公民、法人或其他组织提供“需求式”代办服务，最大限度减少公民、法人或其他组织跑腿次数，努力打造优质的营商环境，为我县经济发展提供有力的政务服务保障。

**第五条** 代办服务流程：

（一）代办服务对象自愿填写代办服务申请表、签署委托书。

（二）由县政务服务大厅窗口工作人员负责具体代办服务工作。

**第六条** 代办服务要求：

（一）热情高效服务。以优质的服务态度，饱满的精神状态、

规范的服务用语、耐心服务、周到高效。

(二) 专业便捷服务。手续齐全的立即推进办，手续缺失的一次性告知清晰，涉及多方面办理、特殊项目的积极协调办、督促办，需领导出面协调的及时汇报跟踪办。

(三) 容缺受理服务。在我县投资建设项目容缺受理范围的事项，服务对象提交的主要申报材料（主件）齐全符合法定条件，但次要条件或手续（副件）有欠缺的审批材料，提供容缺受理事项服务。

(四) 廉洁规范服务。除法律、法规明确规定的必须由公民、法人或其他组织缴纳的费用外，一律提供免费代办服务。代办工作人员要严格遵守廉洁相关规定，严禁“吃、拿、卡、要”，违反者，视情节轻重严格问责。

(五) 全程监督服务。实行代办服务满意度测评，公布投诉举报电话，设置“投诉意见箱”，提升公民、法人或其他组织的参与感、全程监督代办服务。

**第七条** 代办服务热线：0818-6252811；投诉举报电话：0818-12345。

**第八条** 本制度自发布之日起实施。