

# 开封市龙亭区行政服务中心文件

龙政中心〔2022〕1号

## 龙亭区行政服务中心统一“预约服务”制度

第一条：为优化营商环境，改进窗口作风，提高办事效能和公共服务质量，根据《关于印发开封市民之家管理办法的通知》汴政办〔2021〕33号有关规定，制定本制度。

第二条：预约服务是指服务对象因特殊原因无法在法定工作时间内前来办理，而又急需办理的事项，可向区行政服务中心提出预约服务申请，约定办理时间和地点，应约窗口在约定时间为其办理相关事项。

第三条：预约服务采取现场预约、线上预约、电话预约形式。现场预约：申请人可提前预约中心正常工作时间以外的延时服务；线上预约：申请人应提前一个工作日登录开封市政务服务网选择龙亭站进行线上预约服务登记，填写相关信息，确定预约时间；电话预约：申请人应提前一个工作日拨打龙亭区行政服务中心统一预约电话：0371-22786213，

进行电话预约服务登记，确定预约时间及相关信息。

第四条：服务对象提出预约服务要求的，龙亭区行政服务中心窗口工作人员不得拒绝提供预约服务。工作人员因故确实不能提供预约服务的，应向龙亭区行政服务中心办公室作出报告，办公室负责协调、另行安排人员提供预约服务。

第五条：窗口工作人员要对工作认真负责，按照预约时间，做到准时到位，并确保服务质量和工作效率。若申请人的预约服务项目涉及多个部门完成的，由龙亭区行政服务中心办公室及时安排相关窗口共同协调解决。

第六条：对预约的服务不得无故取消或推迟，如遇特殊情况需要推迟或变更预约的，必须经龙亭区行政服务中心同意，并提前8小时告知申请人，同时做好解释工作。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。

第七条：预约服务办件情况纳入政务服务管理局日常管理考核。

本制度自印发之日起施行。

开封市龙亭区行政服务中心

2022年1月10日

