

林州市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（通知）

林放管服通〔2022〕15号

林州市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转发《河南省行政审批和政务信息管理局关于规范政务服务中心预约服务的通知》的通知

各镇（街道）人民政府，市直有关部门：

为贯彻落实省、市政府政务服务工作要求，进一步规范政务服务中心预约服务，提升政务服务标准化规范化便利化水平，优化我市政务服务环境，现将《河南省行政审批和政务信息管理局关于规范政务服务中心预约服务的通知》文件转发于你们，请按照要求积极规范开展政务服务预约工作，使政务服务预约工作更加规范、有序、高效、便民，切实提高办事企业、群众的办事便

利度。



河南省行政审批和政务信息管理局文件

豫审信〔2022〕61号

河南省行政审批和政务信息管理局 关于规范政务服务中心预约服务的通知

各省辖市、济源示范区、航空港区行政审批和政务信息（政务服务大数据）管理机构：

近年来，各地政务服务中心积极开展预约服务，极大方便了企业和群众到大厅办事，但近期不少群众反映预约服务问题突出。省行政审批政务信息管理局通过明察暗访发现，一些地方的政务服务中心存在将预约服务作为企业和群众到大厅办事的必要环节、必经流程、唯一渠道、前置程序，限定预约数量和预约时间段，不提供现场非预约办理，或者设置多头预约导致多次预约不成，企业和群众办事甚至需要委托“黄牛”；一些非法中介竟

然在服务大厅招揽生意做交易，内外勾结抢占预约资源，严重影响政务服务秩序，办事预约难成为新的办事“门难进”。为规范各级政务服务中心预约服务，进一步提升政务服务标准化规范化便利化水平，优化全省政务服务环境，现就有关事项通知如下：

一、畅通预约服务渠道。各级政务服务中心应当提供线上预约服务，要通过政府网站、政务新媒体、新闻媒体和办事场所等公布预约方式和咨询电话，确保预约渠道畅通。预约服务由政务服务中心管理机构统一实施，实行预约系统统一、预约号源统一、预约编号统一、服务机制统一，不得设置多头预约、分头预约。要建立健全预约前咨询辅导和线上预审服务机制，提高预约办理的成功率。要加大对预约服务的宣传，不断提升企业和群众对预约办理的知晓度、参与度，有效放大预约服务便民利企的成效。

二、规范开展预约登记。预约服务采用实名预约，预约时办事人应当在预约系统中登记真实姓名和身份证件信息。代他人预约的，应当在预约系统中据实登记代理人和预约人身份证件信息。受理时，办事人应当提供预约登记的身份证件（或电子凭证），代他人预约的，需提供代理人和预约人身份证件（预约人为单位的，还需提供单位授权书）及书面代理协议，窗口工作人员应当当场核实办事人预约登记信息，现场办事人（含代理人）身份证件信息与预约登记的身份信息不一致的，预约号作废。

三、积极引导按时预约。预约系统要明确提示预约人按照预约成功的时间到场办理业务、取消预约的具体要求和操作流程、

无故失约的风险等。预约人无法按时到场办理业务的，至少应当在预约办理时间前 30 分钟取消预约。建立全省统一的“失约名单”，对预约人无法在预约时间段办理业务且未按要求取消预约的，视为“失约”并予以登记。同一预约人一个年度内失约三次以上（含三次）的，纳入“失约名单”管理。

四、做好现场办理衔接。各级政务服务中心业务受理必须将预约办理和现场排队取号办理并行，非特殊情形不得随意取消大厅现场排队取号服务，在工作时间内不得限定办件数量。要完善预约办理与现场排队取号办理衔接机制，既可以设置预约受理专窗受理预约申请，也可以将预约申请与现场排队取号申请混合在综合窗口受理，使预约办理和现场排队取号办理相互补充、协同推进。预约成功后，预约人应当依约定时间提前至政务服务中心凭预约号换取现场办理号，并在预约的时间段内优先办理。受理窗口工作人员对符合条件的预约申请应当及时审核受理，并提供优质高效服务。对于预约号作废和取消预约等原因空出的预约号，要安排在预约系统中接受其他办理人预约或者递补预约。要做好预约服务办事现场的协调工作，对企业和群众预约办事中遇到的困难和问题，要按照政务服务“有诉即办”诉求响应机制的要求，即时受理、即时协调解决。对于企业和群众现场排队取号在线下办理业务的，不得强制要求其先预约或在线提交申请材料。要开通政务服务“绿色通道”，明确服务范围 and 程序，为紧急办事、临时出行等符合条件的需求提供相应服务。因疫情防控

等特殊情形只能采取预约方式或线上方式办理的，要提前发布公告，按照全部受理窗口的工作量设置日预约号数量上限，并根据疫情防控等特殊情形消除情况，及时恢复畅通全部办事渠道并发布相应公告。

五、主动接受社会监督。各级政务服务中心管理机构要高度重视规范预约服务工作，充分发挥社会监督员、新闻媒体等的监督作用，畅通预约服务社会监督渠道，及时收集预约服务中存在的问题和改善预约服务的意见、建议。要充分利用政务服务“有诉即办”窗口和12345政务服务便民热线，做好企业和群众“预约难”、预约服务不规范等投诉的受理、核实和处理，及时解决相关问题、答复投诉人。

六、严肃查处非法中介。政务服务中介服务机构应当在其网站和其开展工作的政务服务中心显著位置公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等，严禁借预约服务非法牟利。发现在政务服务中心从事中介服务的非法中介服务机构以及中介服务机构存在非法服务行为的，要经由同级行政审批和政务信息（政务服务和大数据）管理机构及时将线索通报至发展改革、公安、房地产管理、市场监管等部门，予以依法严肃查处，破解“黄牛”扰民扰政顽疾。各级政务服务中心管理机构要加强内部管理监督，严格执行预约规范，防止预约服务成为中介非法牟利的渠道；不得强制或者变相强制企业和群众选择特定或者不特定中介服务机构办事，严防并及时查处工作人员与中介服务机构、

中介服务人员及非法中介内外串通勾结等行为，对情节严重的，坚决移交纪检监察机关、司法机关依法依规依纪追究责任。

七、加快建设统一预约系统。省行政审批政务信息管理局将尽快研究制定并发布预约系统建设指导规范。2023年6月底前，各省辖市、济源示范区要根据预约系统建设指导规范，整合或者建设本行政区域统一的预约系统（航空港区可结合实际自建或者衔接使用郑州市预约系统），对外提供统一预约服务，实现预约服务统一管理。2023年底，各市级统一预约系统与省一体化政务服务平台全面对接融合，实现全省统一预约。市级统一预约系统应当具备获取全省统一预约赋码、政务服务预约目录管理、事项绑定、预约号源管理、预约规则配置、预约结果查询、失约名录管理、预约统计分析等功能。要探索推进通过预约系统预填表单、申请材料预上传等功能，减少窗口受理录入时间，通过技术赋能，进一步优化企业群众办事体验。

各省辖市、济源示范区、航空港区行政审批和政务信息（政务服务和大数据）管理机构要统筹组织好本行政区域内政务服务中心预约服务规范工作，2022年12月15日前要对照上述要求全面开展自查工作，建立整改工作台账，明确问题整改责任和期限，逐一完成整改工作，使预约服务更加规范、有序、高效、便民。同时，要参照本通知要求统筹组织好本行政区域乡镇（街道）便民服务中心统一预约服务工作，加强工作指导，使乡镇（街道）便民服务中心预约服务工作与当地政务服务中心同步开

展，具备条件的地方可与当地政务服务中心一体推进。各地工作推进情况请分别于2022年12月31日和2023年6月30日前报省行政审批政务信息管理局。

联系人：杜刚强

联系电话：0371—69698139

邮 箱：sdsjj304@163.com



