**石洞子沟街道办事处行政综合服务中心**

**预约服务制度**

一、预约服务范围

申请人因紧急需要或特殊情况需要在特定时间内办理业务而与窗口人员事先约定时间办理的政务服务。

二、预约方式

(一)现场预约:申请人可到大厅窗口进行现场预约登记。

(二)电话预约:申请人可在工作日拨打大厅咨询电话进行预约申请，提供审批事项、联络方式等信息，由工作人员填写好台账。

三、预约服务程序

(一)申请人将现场预约、电话预约的申请情况在第一时间报送到大厅窗口。

(二)办事窗口对申请人提出的预约时间和申办事项进行确认，并履行一次性告知的义务。

(三)申请人持相关审批资料，在约定时间到应约办事窗口办理相关审批业务。申请人在约定时间内未到达大厅办理相关事项的，办事窗口视申请人自动放弃预约。

**石洞子沟街道办事处行政综合服务中心**

# **延时服务制度**

一、延时服务制度指根据办事群众特殊需要,在大厅规定的工作时间外为办事群众提供的服务。

二、延时服务具体内容:

1.申请人因合理需要而请求工作人员延长工作时间的。

2.在大厅正在办理需立等可取的政务服务事项。

三、 延时服务的时间由大厅窗口工作人员自行掌握，由工作人员填写好台账。

四、延时服务要求

1.大厅窗口工作人员在提供延时服务时不得向申请人收取服务费和其他形式的报酬。

2.大厅窗口工作人员不得无故拒绝提供延时服务,因条件不具备或确无必要不能提供延时服务的,必须向申请人说明理由。

**石洞子沟街道办事处行政综合服务中心**

**上门服务制度**

一、上门服务的对象。重点企业、重点项目、外资企业;因实际困难不能前往中心窗口办理事项的孤寡老人、残疾人、年老体弱等特殊群众;行政许可和非行政许可事项中需要现场踏勘、现场指导的事项。

二、上门服务工作人员一般应为两名以上，根据申请人申请的业务类别准备上门服务资料。

三、上门服务工作人员应当在约定的时间之前到达服务地点，并依法为当事人受理或者办理事项，不能当场办结的，事后送达办结情况及相关材料。

四、工作人员上门受理时，应认真核对申请人身份，询问与登记事项有关内容，当面签字;并在规定工作时限内办结，填写《帮办代办登记台账》。

五、工作人员上门服务应做到服务行为规范，严守廉政纪律，不得在上门服务过程中有任何吃、拿、卡、要等行为，不得接受申请人红包，如有违反，将按办事处有关规定追责问责。