

威海市环翠区政务服务管理办公室

关于提升政务服务大厅预约服务的通知

各镇政府、街道办事处，区直有关部门、单位，各分大厅，区行政审批服务局机关各科室、局属各单位：

为进一步优化政务服务营商环境，针对2020年省营商环境政务服务指标的测评短板，市政务服务管理办公室近期对威海政务服务平台（网）的预约功能进行了全面升级，对在平台办理的事项进行了预约功能的完善和提升。

政务服务中心、各分中心，要组织大厅工作人员认真学习操作手册（具体流程和处理标准详见附件），及时、有效处理预约办件。同时，要加强对外宣传，增加群众知晓度，通过网上预约服务切实做到事项办理24小时不打烊。

未纳入威海政务服务平台办理的事项，各有关单位要充分利用专网、小程序、微信公众号等多种媒体，提供预约服务，不断优化全区政务服务营商环境。

附件：预约服务操作手册

威海市环翠区政务服务管理办公室

2021年9月14日

（此件主动公开）

附件

预约服务操作手册

一、预约申请

申请人登录山东政务服务网（威海）或区市站点，点击“网上预约”或“办事服务”，找到需要预约的事项，进行预约。



网上预约网址：<http://whhczfw.sd.gov.cn/huancui/public/index>



办事服务网址：<http://whhczwfw.sd.gov.cn/huancui/icity/project/index>

The screenshot shows the reservation form on the Shandong Government Service website. At the top, there is a navigation bar with links for '首页' (Home), '办事服务' (Business Services), '结果公示' (Result Disclosure), '咨询吐槽' (Consultation/Complaints), '监督评议' (Supervision/Evaluation), '多图联审' (Multi-photo Review), '中介超市' (Intermediary Supermarket), '网上预约' (Online Appointment), '好差评' (Good/Bad Review), '我的评价' (My Review), '运行分析' (Operation Analysis), and '结果统计' (Result Statistics). Below the navigation bar, there is a search bar with the text '请输入您想找的服务' (Please enter the service you want to find) and radio buttons for '全部' (All), '权力事项' (Power Matters), and '服务事项' (Service Matters). The main content area shows the current location as '您当前所在位置：首页 > 预约' (Your current location: Home > Appointment). The form fields are: '姓名' (Name) with a masked input, '身份证号' (ID Number) with a masked input, '电话' (Phone Number) with a masked input, '按部门' (By Department) with a dropdown menu showing '环翠区政府办' (HuanCui District Government Office), '按事项' (By Matter) with a dropdown menu showing '政府信息依申请公开' (Government Information Request for Disclosure), and '预约日期' (Appointment Date) with a date picker. At the bottom of the form, there are two buttons: '提交' (Submit) and '重置' (Reset).

二、审批人员对预约的处理

1. 申请人预约提交成功后，预约件会与统一登记程序流程一样，进入“综合受理”的大厅收件和“行政许可”的大厅收件。（即在综合受理大厅收件处理该件的，信息会自动同步到行政许可；事项不走综合受理大厅的，在行政许可收件操作处理即可）

2. 以“（预约）”开头的事项名称为预约登记，登记时间为用户选择的预约时间。

3. 处理期限：工作人员最迟应在“预约时间”为开始之后的 24 小时（工作日）内进行处理，逾期未处理的，视为超期办件。（规则与统一登记一样）

4. 处理方式：工作人员在收到预约件后，第一时间与预约人进

行确认。经确认，确实需在预约时间前来办理的，工作人员无需提前操作此件，待预约人前来办理时，再点“办理”；如果经确认，预约人取消了预约，工作人员在此件后点“咨询”即可。



示例：王某9月8日上午9点在山东政务服务网(威海)站，对公司设立登记事项进行了预约。预约时间为9月11日(周六)上午10点。工作人员会在9月8日收到此件，工作人员需第一时间与王某沟通。

①王某表示只能在9月11日上午10点前来，经双方确认后，工作人员无需提前操作此件，待9月11日王某前来办理后，点“办理”即可。如果王某未在预约时间内前来办理，再次电话沟通，确实不能前来的，工作人员要点“咨询”。

②如王某表示取消预约，工作人员可直接点“咨询”逾期未处理：如果工作人员在9月13日10点前（即“预约时间”为开始之后的24小时（工作日）内）未处理，则按超期件处理。

三、预约数据汇总菜单：

1.该菜单为预约汇总界面，本部门的工作人员可查询本部门的全部预约数据，区划管理员可查看本区划的全部预约数据。

2.事项名称不以“（预约）”开头的，属于系统未升级时的办理状态,工作人员只需进行电话核实，无办理功能（即不会进入综合受理和行政许可的大厅收件）。

