# 京汉新城社区便民服务中心“上门办”服务制度

**第一条** 为贯彻落实国务院深化“放管服”改革的决策部署，持续优化营商环境，为群众、社会和企业提供更加便捷、优质、高效的政务服务，特制定京汉新城社区便民服务中心“上门办”服务制度。

**第二条** “上门办”服务是指申请人提前与京汉新城社区便民服务中心工作人员提前确认办理业务的具体时间和具体事项，工作人员在约定时间上门为其提供相对应的政务服务工作。

**第三条** 上门服务范围

（一）因实际困难不能前往党群服务中心办理事项的老、弱、病、残等特殊群众。

（二）经确认有必要实施上门服务的重点项目。

（三）其他需要提供“上门办”服务的情况。

**第四条** 服务预约。凡需要党群服务中心提供上门服务的通过电话预约方式提前预约。

**第五条** 服务准备。收到申请人提交的“上门办”服务预约申请后对申请服务内容进行确认，并履行一次性告知的义务，并在一个工作日内应给予申请人答复。同意“上门办”服务申请的，应当向当事人约定服务时间、地点，说明依法需要提供的相关资料和材料；不能提供“上门办”服务的，必须要向申请人说明理由。

**第六条** 服务提供。受理“上门办”服务申请的工作人员应当在约定的时间到达约定服务地点，并依法为申请人受理服务事项，不能当场办结的，事后上门送达办结情况及相关材料。

**第七条** 服务登记。所有上门服务事项，都应当登记备案以便事后回访。

**第八条** 服务满意度评价单。受理上门服务申请的工作人员要主动邀请申请人填写服务满意度评价单。