

# 翁源县行政服务中心

---

## 关于印发《翁源县政务服务中心节假日企业预约办理服务实施方案》的通知

各有关单位：

为进一步提升我县营商环境，解决企业因工作日繁忙无法办理有关业务的难题，县行政服务中心结合我县实际制定了《翁源县政务服务中心节假日企业预约办理服务实施方案》。现印发给你们，请遵照执行。

翁源县行政服务中心

2024年8月12日

# 翁源县政务服务中心节假日企业预约办理服务 实施方案

根据《广东省人民政府关于印发广东省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案的通知》（粤府函〔2022〕290号）、《翁源县2024年优化营商环境攻坚行动方案》等文件要求，为营造高效便利的政务服务环境，不断优化我县营商环境，县政务服务中心对部分涉企政务服务事项推出节假日预约办理服务模式，实施方案如下：

## 一、服务内容及时间

（一）服务内容：经征求县政务服务中心各窗口和各进驻部门意见梳理出的《翁源县政务服务中心企业节假日预约服务事项清单》（附件1）内的涉企服务事项，涉及13个县直部门共66项事项。后续根据企业需求和部门实际情况对清单内容实行动态调整。

（二）服务时间：在双休日的周六上午9:00-12:00，国家法定节假日首日上午9:00-12:00和下午15:00-17:30，为已预约且符合预约条件的企业提供政务服务。

## 二、预约方式

申请人在工作日上班期间（上午8:30-12:00，下午14:30-17:30）通过现场、电话或翁源政务服务小程序等方式进

行预约，申请人需实名预约。

（一）现场预约。可在翁源县政务服务中心对应办事窗口或一楼咨询引导台进行预约登记。

（二）电话预约。可拨打翁源县政务服务中心对应办事窗口或一楼咨询引导台电话进行预约登记。

（三）翁源政务服务小程序预约。可通过翁源政务服务小程序节假日预约模块进行预约登记。

### **三、预约服务流程**

（一）县政务服务中心工作人员在收到企业的预约申请后，应及时向县行政服务中心督查室报备，由督查室协调安排县政务服务中心相关工作人员及相应窗口工作人员在约定的时间段内为企业提供服务，并做好台账登记。

（二）窗口在收到预约通知后，应对申请人提出的预约时间和申请办理事项进行确认，并通过短信、口头等方式履行一次性告知义务。经确认后如因其他原因取消预约或不同意预约的，及时反馈至督查室。

（三）申请人持所需的相关材料在约定时间内到县政务服务中心相关窗口办理预约事项。申请人在约定时间未到达的，窗口不再另行受理，视申请人自动放弃预约。

（四）申请人如需取消预约的，可于预约办理时间前1天拨打预约电话取消预约。

### **四、预约服务要求**

(一)窗口收到预约服务申请后，应在当日给予答复。同意预约服务申请的，应当向申请人确定约定服务时间，说明依法需要提供的材料；不同意预约的，必须向申请人说明理由，原则上符合办理情况的必须提供预约服务。

(二)窗口同意预约申请的，必须安排相应工作人员在规定时间内到岗，为服务对象办理预约事项。

(三)预约办理事项属即办件的应当场办结，属承诺件或联办件、上报件的应在现场受理后告知承诺办结时间。

(四)县行政服务中心对预约服务事项办理情况进行定期回访，听取群众意见、建议，了解窗口服务的满意度。

(五)窗口无故拒绝预约服务申请或预约后不到场服务且存在服务态度恶劣等情形的，一经查实，将通报和严肃处理。

(六)企业未取消预约或未按预约时间前往预约窗口办理事项的，视为爽约。累计爽约两次的，纳入限制预约名单，自纳入限制预约名单之日起3个月内不再享受预约服务的资格。

## **五、其他事宜**

窗口工作人员在节假日期间对外提供服务的，应视为加班，派驻单位应根据本单位实际情况对其合理安排调休。

附件：1.《翁源县政务服务中心节假日企业预约服务事项清单》

2.《翁源县政务服务中心节假日企业预约服务登记表》