

遂溪县住房和城乡建设局

文件

遂溪县政务服务数据管理局

遂溪县工程建设项目审批“一窗受理” 工作规程（试行）征求意见稿

为贯彻落实工程建设项目审批制度改革要求，切实优化我县工程建设项目审批服务，根据《国务院办公厅关于全面开展工程建设项目审批制度改革的实施意见》（国办发〔2019〕11号）《广东省人民政府关于印发广东省全面开展工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》（粤府〔2019〕49号）《广东省工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室印发关于进一步优化供水供电燃气排水通信有线广播电视等市政公用基础设施报装接入服务意见的通知》（粤建改办〔2019〕29号）《湛江市人民政府关于印发湛江市工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》（湛府〔2019〕50号）《遂溪县人民政府关于印发遂溪县工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》（遂府〔2019〕19号）以及省、市工程建设项目审批“一窗受理”工作规程等文件精神，结合我县实际，制定本规程。

一、建立“一窗受理”服务机制

（一）窗口整合设置

政务服务管理部门要优化整合我县工程建设项目审批

相关部门和市政公用单位分散设立的服务窗口，在县政务服务大厅整合设置统一的工程建设项目审批工改综合服务窗口（简称“工改综合服务窗口”），通过综合服务窗口对工程建设项目各审批（服务）事项不分部门、不分事项，提供统一的收件受理、办件流转、跟踪协调和出件发证等服务，采取“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式，实现“一窗受理、集成服务”。

（二）窗口服务职责

1.根据各政务服务实施单位和市政公用单位的授权，承担工程建设项目审批流程各阶段涉及的审批服务事项和供水、燃气、供电、排水、通信、有线电视等市政公用基础设施报装接入业务的统一收件、流转和审批结果文书、证照统一出件等工作。

2.负责与各政务服务实施单位和市政公用单位在工程建设项目审批流程各阶段的联络、协调、跟踪等工作。

3.为申请人提供工程建设项目审批各阶段和供水、燃气、供电、排水、通信、有线电视等市政公用基础设施报装接入业务的帮办、咨询、指导、协调、跟踪回访等服务。

二、工作流程

（一）前台综合受理

1.申请人可通过登陆广东政务服务网的工程建设项目审批管理系统网上申请办理业务，或前往工改综合服务窗口现场办理工程建设项目审批各阶段和市政公用基础设施报装接入业务。

2.工改综合服务窗口根据各政务服务实施单位和市政公用单位提供的办事指南相关要求，对同一个审批阶段涉及多部门、多个审批（服务）事项的，除图纸和特定材料外，统一收取一套申请材料。实行合并办理、同步办理、并联办理的审批（服务）事项，引导申请人填写“一张表单”，一次性提交相关申请材料，一并提出申请。

3.工改综合服务窗口按照工程建设项目审批办事指南相关要求，对申请人提交申报材料的完整性进行初步审查。符合收件要求或经业务部门确认材料无误的，当场予以接收，向申请人出具《收件通知书》。对申请不符合受理条件的，书面作出不予受理决定，并告知不予受理的具体理由。申请材料不齐全或者不符合法定形式的，工改综合服务窗口应当场出具材料补齐补正通知，一次性告知申请人需要补正的全部内容。

4.对实施告知承诺制的审批（服务）事项，申请人要求实施告知承诺制的，应指引申请人按要求填写有关承诺文书；对不符合告知承诺制审批条件的，要当场告知。

5.实行“容缺受理”制度，对非即办类审批（服务）事项，在基本条件、关键材料具备，允许在非关键性材料缺少情况下先行受理并进入审核程序，但申请人需承诺在规定时间内（原则上不得超过部门承诺办理时间）补交，待材料补齐补正后及时出具办理结果。

6.工改综合服务窗口根据各政务服务实施单位和市政公用单位材料交接要求，及时将纸质申请材料流转相应的审

批服务单位，并做好材料交接签收手续、跟踪督办等工作。

（二）后台分类审批

1.各审批阶段申请材料一般以电子文档的形式通过工程建设项目审批管理系统分发、流转给各政务服务实施单位和市政公用单位，做到全程留痕、实时可查。

2.工改综合服务窗口将收取的纸质申请材料扫描上传工程建设项目审批管理系统（申请人已上传的除外）。各政务服务实施单位和市政公用单位需依据纸质材料进行审评的，应自行到工改综合服务窗口取阅或复印纸质材料。

3.各政务服务实施单位和市政公用单位应按承诺的时限要求完成审核、审批、制证等工作。对同一阶段办理的事项实行并联审批，对需征求相关单位意见的，通过工程建设项目审批管理系统实现内部审核与征求意见同步办理。

（三）综合窗口出件

1.各政务服务实施单位和市政公用单位的审批结果文书应在规定时限内统一汇总送至工改综合服务窗口出件，并做好审批结果文书交接等工作。

2.工改综合服务窗口采取电话、短信、微信等方式，通知申请人可通过出证窗口、邮政快递、丰巢智能柜等方式领取审批结果，并指引申请人填写有关信息。

3.申请人选择窗口方式领取审批结果的，打印送达单，由申请人签名后发放证照或批复文件。申请人选择通过邮政快递方式领取审批结果的，应及时交寄，并以短信等方式告知。申请人选择通过丰巢智能柜方式领取审批结果的，需携

带身份证件现场领取。

4.审批（服务）事项办结后，工改综合服务窗口应及时将审批结果信息提交工程建设项目审批管理系统。

三、服务制度

（一）实行承诺咨询辅导服务制度。各政务服务实施单位和市政公用单位应将审批服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项向社会作出公开承诺，自觉接受群众监督。工改综合服务窗口要提供工程建设项目审批咨询、指导、协调等服务，帮助申请人了解审批要求，提高审批通过率。

（二）实行一次性告知制度。工改综合服务窗口应对申请人提交的申请材料进行认真预审查。对材料不全或不符合要求的，能当场告知的应当场一次性告知申请人需补齐补正的内容；对不能当场告知补齐补正内容的，各政务服务实施单位和市政公用单位应在2个工作日内将《一次性补正材料告知书》报送工改综合服务窗口，由工改综合服务窗口统一书面一次性告知申请人。一次性告知的内容应包含以下内容：审批（服务）事项的法律政策依据、办理条件和要求；全部申请材料要求，需补齐补正的申请材料及时限要求；办理流程（流程）和审批承诺时限；收费依据和收费标准。

（三）实行首问负责制度。申请人在工改综合服务窗口咨询、申请办理审批（服务）事项时，首先接待的工作人员为首问责任人。首问责任人应当遵循热情有礼、服务规范、及时高效的原则，提供解答、引导、接办等服务。对咨询、申请办理事项属于首问责任人职责范围内的，首问责任人应

当场向申请人提供相关信息资料并作清晰解答，按有关规定立即办理；不属于首问责任人职责范围的，首问责任人应主动告知，及时引导申请人到具体承办窗口办理，并尽可能提供指导和帮助。

（四）探索推广首席服务官制度。各政务服务实施单位和市政公用单位应明确本单位的首席服务官，“一对一”跟踪协调解决项目报建过程中出现的困难，为项目审批提供全程指引服务。

（五）提供投资审批“绿色通道”。根据《遂溪县投资审批绿色通道服务站制度》文件精神，各政务服务实施单位、市政公用单位和投资审批绿色通道服务站要为进入我县绿色通道的投资企业项目在提供全程帮办、前期指导、容缺受理、并联审批、特事特办、跟踪回访等政务服务。

（六）推行预约、延时服务制度。工程建设项目审批管理系统和工改综合服务窗口应合理调配审批服务资源，提供预约服务，方便群众和企业办事。对申请人因故无法在办公时间到现场办理但又急需申办工程建设项目审批（服务）事项的，工改综合服务窗口要提供非工作时间的预约、延时服务。申请预约服务方式包括电话、邮件、网上、现场预约。工改综合服务窗口工作人员不得向申请人收取预约、延时服务费用和其他形式的酬劳。

四、工作保障

（一）落实人员配备。各政务服务实施单位和市政公用单位应至少安排1名以上业务骨干进驻工改综合服务窗口后

台。派驻工改综合服务窗口后台的工作人员应熟悉本单位的各项审批业务，服务意识和责任心强，严格遵守各项规章制度、工作纪律和职业道德规范，按标准化办事程序和流程提供服务。

（二）公开服务标准。各政务服务实施单位和市政公用单位要通过印制服务手册、广东政务服务网等方式，主动公布工程建设项目审批（服务）事项清单、审批流程图和办事指南，明确审批（服务）事项的适用范围、申请条件、申请材料、办理承诺时限等内容，做好审批（服务）事项办事指南信息要素的编制、更新工作，确保信息的准确性、时效性和规范性。

（三）做好业务对接。各政务服务实施单位、市政公用单位要定期对工改综合服务窗口开展法律、法规、政策、业务培训和工作指导。并建立完善本单位工程建设项目审批管理系统及管理制度，促使工改综合服务窗口与工程建设项目审批管理系统线上线下融合，实现实体窗口与虚拟窗口服务无缝衔接。工改综合服务窗口根据授予权限为申请人提供工程建设项目审批流程各阶段涉及的审批服务事项和供水、燃气、供电、排水、通信、有线广播电视等市政公用基础设施报装接入业务收件和出件服务。

（四）加强协调监督。政务服务管理单位负责统筹工程建设项目审批阶段的衔接，加强全流程审批协调工作，审批过程中出现重大问题或需要单位相互之间商议的，应及时召开会议研究解决。各政务服务实施单位、市政公用单位应将

工程建设项目所有审批（服务）事项的纳入工改综合服务窗口办理，不得通过单位内部直接受理或办理，杜绝“体外循环”。

（五）建立评价机制。政务服务管理单位要通过设置意见箱、“服务评价机”、公开投诉电话等方式，畅通监督渠道；通过发放征求意见卡（调查问卷）、当面询问、电话跟踪、主动回访、现场调研等方式，广泛征求服务对象的意见建议，并对反映的问题及时协调处理和反馈，相关结果作为进驻单位以及工改综合服务窗口工作人员考核（评比）的重要依据。

本规程自印发之日起施行。

遂溪县住房和城乡建设局



遂溪县政务服务数据管理局

2019年12月9日

