

## 雷州市工程建设项目审批“一窗受理”工作规程

为贯彻落实《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》《广东省全面开展工程建设项目审批制度改革实施方案》《广东省工程建设项目审批“一窗受理”工作规程》文件精神，全面开展我市工程建设项目审批制度改革，建立工程建设项目审批“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，实现工程建设项目审批全流程（从项目立项到竣工验收及公共设施接入服务）涉及的行政审批、技术审查、市政公用服务以及备案等事项“一窗通办”，提高工程建设项目审批的效率和质量，打造优质高效的办事和营商环境，为我市经济社会发展服务。根据我市的实际情况，制定本规程。

### 一、窗口设立

#### （一）设立综合服务窗口

整合工程建设项目审批部门和市政公用单位分散设立的服务窗口，在市政务服务数据管理局实体办事大厅设立工程建设项目审批综合服务窗口（简称综合服务窗口）。由综合服务窗口对工程建设项目涉及的审批事项和服务事项实行统一收件受理、办件流转、跟踪协调和出件发证等服务，取消过去部门和事项分散审批模式，实行“一窗通办”模式。

1. 接收申办材料。综合服务窗口应将受理的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、流转至各审批部门，做到全程留痕、实时可查。审批部门需依据纸质材料进行审评的，应自行到综合服务窗口取阅或复印纸质材料。

2. 按时办结事项。审批部门应按照承诺的时限完成审核、审批、制证等工作。对同一阶段办理的事项实行并联审批，对需要征求相关部门意见的事项，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. 接送审批结果。审批部门的审批结果文书应在规定时限内送至综合服务窗口。综合服务窗口核对审批结果文书所载信息与受理信息，确认无误后办理审批结果文书交接手续。经核对发现信息有误的，应与审批部门做好衔接工作。

2. 发送审批结果。综合服务窗口应及时通知申请人到窗口领取审批结果，打印送达回证单，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。

3. 办结审批结果。审批事项或服务事项办结后，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）实行服务承诺制度

综合服务窗口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做出公开承诺，自觉接受群众监督。同时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

综合服务窗口工作人员应对申请人提交的申请材料进行认真审查。对材料不全或不符合要求的，能够当场告知的应该当场一次性告知申请人需补齐补正的内容；对不能够当场告知的，审批部门应在2个工作日内将《一次性补正材料告知书》报送综合服务窗口，由综合服务窗口书面告知申请人。一次性告知应包含以下内容：审批事项或服务事项的政策法律依据、办理条件和材料要求；需要补齐补正的申请材料及时限要求；办理流程及审批时限；收费依据和收费标准。

#### （三）实行首问负责制度

申请人在审批服务窗口咨询或者申请办理审批事项或服务事项时，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的，首问责任人应当场向申请人提供相关信息资料并做出清晰解答，按有关规定办理申请事项；不属于首

问责任人职责范围的，首问责任人应主动告知申请人，引导申请人到承办窗口办理，并提供必要的指导和帮助。

#### （四）探索推广首席服务官制度

由市工程建设项目审批制度改革工作领导小组在工程建设项目审批部门、或者市政务服务数据管理局中指定首席服务官，“一对一”跟踪协调解决项目报建过程中出现的困难与问题，为项目审批提供全程指引服务。

#### （五）推行重大项目绿色通道制度

凡列入国家、省、市重点项目年度计划安排的项目，推行由市政务服务数据管理局或者审批阶段牵头部门组建服务队伍，联合相关部门提前介入，提供项目审批全程帮助或者代办服务。

#### （六）推行预约延时服务制度

工程建设项目审批管理系统和综合服务窗口应提供审批预约服务，对外公布预约服务指南，方便群众办事。对申请人因故无法在办公时间到现场办理但又急需办理的工程建设项目审批事项或服务事项，综合服务窗口要提供非工作时间的预约及延时服务，尽可能方便申请人办理事项。申请预约服务方式包括电话、邮件、网上、现场预约。综合服务窗口工作人员不得向申请人收取预约及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

各审批阶段牵头部门以及供水、供电、排水、燃气、通信等企业或机构应安排 1 名以上（实行 AB 岗）业务骨干进驻综合服务窗口，开展业务办理工作。进驻综合服务窗口的工作人员应熟悉本阶段各项审批业务，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，按照标准化办事程序和流程提供服务。市政务服务数据管理局采取“统一招聘”和“部门调剂”相结合的方式，配齐配强综合服务窗口工作人员，同时加强对综合服务窗口工作人员的日常管理考核及考核培训工作。

### （二）公开服务标准

市政务服务数据管理局要通过印制服务手册、设置电子屏幕、广东政务服务网等方式，主动公布工程建设项目审批事项或服务事项清单、审批流程图和办事指南，明确审批事项或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，做好审批事项或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

综合服务窗口自觉接受各审批部门的业务指导和工作监督。审批部门对审批过程和结果负责，定期对综合服务窗口工作人员进行法律、法规、政策及业务培训，检查审批业务办理情况，发现问题，及时纠正。审批部门应通过委托方

式授予综合服务窗口相应权限，对能够在综合服务窗口直接办理的事项和手续，授权窗口现场办理。要不断完善工程建设项目审批管理制度，加强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。

#### （四）加强协调监督

市政务服务数据管理局负责统筹工程建设项目审批阶段的衔接及全流程审批协调工作。审批过程中出现重大问题或需要部门间商议的，应及时召开会议研究解决。各相关审批部门应将工程建设项目所有审批事项或服务事项的纳入综合服务窗口办理，不得通过部门内部直接受理或办理，杜绝“体外循环”。

#### （五）建立评价机制

市政务服务数据管理局要通过设置意见箱、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，相关结果作为进驻部门以及综合服务窗口工作人员考核（评比）的重要依据。