附件：

阳江市江城区工程建设项目审批“一窗受理”工作规程（征求意见稿）

为深入推进我区工程建设项目审批制度改革，加快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，落实每个审批阶段“一家牵头、并联审批、限时办结”和“一份办事指南、一张申请表单、一套申报材料、完成多项审批”工作要求，实现工程建设项目审批全流程（包括立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收四个阶段和公共设施接入服务）涉及的行政审批、备案以及市政公用服务等事项“一个窗口”“一站式”服务和管理，打造便捷高效的办事和营商环境，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)、《广东省全面开展工程建设项目审批制度改革实施方案》（粤府〔2019〕49号）及《阳江市江城区工程建设项目审批制度改革实施方案》（江府〔2020〕4号）等文件精神，制定本规程。

1. 窗口设立

优化整合工程建设项目审批相关部门分散设立的服务窗口，在江城区政务服务大厅设立统一的工程建设项目审批综合服务窗口（简称“综合服务窗口”）。依托工程建设项目审批管理系统，综合服务窗口对本地区工程建设项目各审批（服务）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，实行“一窗通办”。

供水、供电、燃气、排水、通信等市政公用服务由区政务服务中心派出工作人员统一提供业务咨询并实行全程代办服务。

二、服务流程

1. 前台综合受理。

1、项目申报。除涉密项目外，申请人通过广东政务服务网工程建设项目审批申办入口登陆提出审批（服务）事项申请，按要求填报相关信息，上传电子申请材料，并到现场或通过邮政寄递等方式提交一套纸质申报材料。申请人到现场申报的，由综合服务窗口指导其自助网上申报或协助填报相关信息，并扫描上传申请材料；其中，对于实行合并办理、同步办理、并联办理的审批（服务）事项，综合服务窗口应引导申请人填写“一张表单”，提交一套申报材料；对实施告知承诺制的审批（服务）事项，综合服务窗口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，当场告知。

2、项目受理。对现场办理事项，综合服务窗口按照本地区工程建设项目审批办事指南相关要求，对申请人提交的申请材料进行审查，材料齐全的，当场向申请人出具正式受理回执；对申请材料不齐全的，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。对网上办理事项，综合服务窗口通过工程建设项目审批管理系统进行统一网上审查、受理，符合办理条件的，予以受理；不符合条件的，以短信、电话等方式，及时通知申请人网上补齐补正材料。

1. 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批的，应自行到综合服务窗口取阅或复印纸质材料。

2、对同一阶段办理的事项实行并联审批，需征求相关部门意见的，审批部门应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。各审批阶段牵头部门需协调相关审批部门按照规定办理的时限要求完成审核、审批、制证等工作，审批结果信息及时提交工程建设项目审批管理系统。

3、审批部门应通过委托等方式授予派驻综合服务窗口工作人员相应权限，对能够在综合服务窗口直接办理的事项和手续，由窗口现场办理。

1. 综合窗口出件。

1、审批部门的审批结果文书应在规定时限内送达综合服务窗口。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。经核对发现信息有误的，应及时与审批部门做好衔接。

2、综合服务窗口应及时通知申请人到窗口领取审批结果，经申请人签名后发放证照或批复文件。申请人选择通过邮政寄递等方式领取审批结果的，应及时寄送，并以电话、短信等方式告知申请人。

3、鼓励审批部门应用电子印章等信息化手段网上出具审批结果。

三、制度建设

（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作出公开承诺，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，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，应与审批部门协调，审批部门应及时将《一次性补正材料告知书》报送综合服务窗口，由综合服务窗口统一当场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；办理程序（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）实行跟踪督办制度。依托工程建设项目协办服务专窗，建立工程建设项目联合审批协办服务跟踪督办机制，协办服务全过程纳入市政务服务平台系统进行监察，落实一对一“贴身式”全程跟踪服务，做到定人、定事、定时，为建设单位提供全过程个性化、精准化协办服务。

（五）实行考核评价制度。政务服务管理部门要通过设置意见箱、“服务评价器”、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。

（六）实行“容缺受理”制度。对非即办类审批（服务）事项，各审批部门应明确“容缺受理”条件和范围，在基本条件、主要申报材料齐全且符合法定条件前提下，在非关键性材料缺少或存在瑕疵、需补正时，允许先行受理并进入审核程序，待材料补正后及时出具办理结果。

（七）探索推行预约（延时）服务、重大项目绿色通道、首席服务官等制度。

预约（延时）服务制度。探索推行工程建设项目审批（服务）事项预约（延时）服务，合理调配审批服务资源，方便群众办事。

重大项目绿色通道制度。凡列入国家、省、市、区重点项目年度计划安排的项目，推行由政务服务管理部门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办协办服务。

四、工作保障

（一）落实人员配备。各审批阶段牵头部门应统筹安排业务骨干进驻综合服务窗口或市政公用服务综合窗口。政务服务管理部门配齐配强综合服务窗口工作人员，同时要加强对综合服务窗口工作人员日常管理、培训及考核等工作。

（二）公开服务标准。政务服务管理部门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（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、办理时限等内容。审批部门做好审批（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。综合服务窗口工作人员应加强与审批部门的沟通联系，工作中遇到的相关问题及时沟通、反馈审批部门，审批部门定期对综合服务窗口工作人员进行政策法规以及相关业务培训。完善工程建设项目审批管理系统，实现与部门审批系统及相关系统平台互联互通；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。政务服务管理部门负责统筹工程建设项目各审批阶段的衔接，会同有关部门加强全流程审批协调和监督工作。审批过程中出现重大问题或需要部门间商议的，各审批阶段牵头部门应及时提请召开会议研究解决，政务服务管理部门要积极配合做好相关工作。

本规程自发布之日起试行，试行期两年。