

梅州市政务服务数据管理局 文件

梅市政数〔2019〕9号

梅州市政务服务数据管理局关于印发《梅州市 工程建设项目审批“一窗受理” 工作规程》的通知

各县（市、区）人民政府、市各有关单位：

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》（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）和《梅州市人民政府关于印发梅州市全面开展工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》（梅市府〔2019〕12号）文件精神，现将《梅州市工程建设项目

审批“一窗受理”工作规程》印发给你们，请遵照执行，在执行过程中遇到的问题请径向我局反映。

梅州市政务服务数据管理局

2019年10月30日

梅州市工程建设项目审批“一窗受理” 工作规程

为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“前台综合收件、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，落实立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收各审批阶段“一张申请表单、一套申报材料、完成多项审批”要求，实现工程建设项目审批全流程（包括从项目立项至竣工验收和公共设施接入服务）涉及的行政审批、技术审查、市政公用服务以及备案等事项“一个窗口”“一站式”服务和管理，努力打造优质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）和《梅州市人民政府关于印发梅州市全面开展工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》（梅市府〔2019〕12号）要求，制定本规程。

一、窗口设立

政务服务管理部门要优化整合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”）。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，实行“一窗通办”。

本地区供水、燃气、供电、排水、通信等企业或机构要全面进驻政务服务中心，在政务服务大厅设立市政公用服务窗口或与综合服务窗口整合设置，提供供水、燃气、供电、排水、通信等报装业务的咨询、收件、受理和出件等“一站式”服务，实行统一规范管理。

二、工作流程

（一）前台综合收件。

1. 申请人通过市工程建设项目审批管理系统申办入口登录提出审批（服务）事项申请，网上提交电子申请材料或者到综合服务窗口提交书面申请材料。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，由综合服务窗口统一收取一套申请材料。对按照工程建设项目审批制度改革要求实行合并办理、同步办理、并联办理的审批（服务）事项，应引导申请人填写“一张表单”，一次性提交相关申请材料，一并提出申请。

2. 审批部门应当场或者2个工作日内对申请材料予以审查，提出审查意见并作出受理、不予受理或补齐补正材料的决定，通过综合服务窗口向申请人进行反馈。

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进行形式审查。符合事项标准化收件要求的，当场予以接收并向申请人出具《业务登记回执》，审批部门

应予以受理，并通过综合服务窗口向申请人出具《受理通知书》，进入审查审批阶段。对申请材料不齐全或不符法定形式的，审批部门应当当场或者 2 日内一次性书面告知申请人需要补正的全部内容，逾期不告知的，自收到申请材料之日起视为受理；审批部门通过综合服务窗口向申请人出具《补正材料通知书》。《补正材料通知书》上应列明应补齐补正材料清单及提交时间，一次性告知申请人需要补正的全部内容。申请材料存在可以当场更正的错误的，应当允许申请人当场更正。

3. 申请事项依法不属于本行政机关职权范围的，审批部门应当即时作出不予受理的决定，并通过综合服务窗口向申请人出具《不予受理通知书》，《不予受理通知书》上应写明不予受理理由；同时通过综合服务窗口告知申请人向有关行政机关申请，申请事项依法不需要履行审批手续的，审批部门应当即时通过综合服务窗口告知申请人不受理。

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。全面实行“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，但申请人需要承诺在规定时间内（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。

5. 按照政务服务“最多跑一次”要求，综合服务窗口应积

极引导申请人选择通过邮政快递方式领取审批结果，并指引申请人填写有关信息。

6. 综合服务窗口应及时将纸质材料转交审批部门，并做好材料交接签收手续，需多个部门办理的事项，综合服务窗口根据事项办理流程在系统上分别发送各相关部门，并进行跟踪督办。

（二）后台分类审批。

1. 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. 审批部门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，对需征求相关部门意见的，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. 审批部门的审批结果文书应在规定时限内统一汇总送至综合服务窗口。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。经核对发现信息有误的，应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，

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. 审批部门应将审批（服务）事项办结结果同步提交工程建设项目审批管理系统，待证照或批复文件被申请人领取后，综合服务窗口应及时将领取证照或批复文件等信息同步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。综合服务窗口应将审批服务事项的材料清单、程序、时限以及服务标准等内容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，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，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。申请人在审批服务窗口咨询、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）推广首席服务官制度。由各审批阶段牵头部门或政务服务管理部门明确首席服务官，“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咨询、指引、代办服务。

（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，推行由政务服务机构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代办服务。

（六）推行“六办”制度及预约服务。工程建设项目审批管理系统和综合服务窗口应提供“六办”制度，即“手续齐全马上办、手续不齐帮着办、特殊项目特殊办、紧急事项加班办、重大项目上门办、难办项目跟踪办”，合理调配审批服务资源，方便群众办事。同时，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，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网上及现场预约。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。各审批阶段牵头部门以及供水、燃气、供电、通信等企业或机构应安排业务骨干进驻工程建设项目审批综合服务窗口。派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，按标准化办事程序和流程提供服务。政务服务管理部门要采取“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，同时要加强对综合窗口工作人员的日常管理、考核及培训工作。

(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。综合服务窗口要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，并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，及时发现问题并予以纠正。审批部门应

通过委托等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。各县（市、区）要加快建立完善工程建设项目审批管理系统及管理制度，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。政务服务管理部门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（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。政务服务管理部门要通过设置意见箱、“服务评价器”、“好差评”评价二维码、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。

本规程自 2019 年 11 月 1 日起施行。各县（市、区）政务服务管理部门可根据本规程，制定具体的实施细则。