

江门市人民政府行政服务中心文件

江行办〔2019〕57号

关于印发《江门市工程建设项目审批 “一窗受理”实施细则》的通知

市有关单位、各市（区）政务服务部门：

根据《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）和省即将印发的《广东省工程建设项目审批“一窗受理”工作规程》等文件精神，为加快建立我市工程建设项目审批“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作服务模式，全面推进工程建设项目“一个窗口”“一站式”服务与管理，现将《江门市工程建设项目审批“一窗受理”实施细则》印发给你们，请贯彻执行。



江门市人民政府行政服务中心

2019年6月11日

江门市工程建设项目审批“一窗受理”实施细则

根据《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）和省即将印发的《广东省工程建设项目审批“一窗受理”工作规程》等文件精神，为全面推进工程建设项目“一个窗口”“一站式”服务与管理，现结合实际制定如下实施细则。

一、工作目标

在我市推进“一门一网式”政府服务改革的基础上，全面推行工程建设项目“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，整合各相关部门、供电、供水、燃气、通信管理等市政公用服务单位分散设立的服务窗口，2019年6月底前，在各级行政服务中心设立工程建设项目审批综合服务窗口，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、不分层级、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，实现工程建设项目“一窗通办”。

二、时间安排

（一）第一阶段：2019年6月20日前，完成工程建设项目实体服务大厅综合窗口设置与调整。

（二）第二阶段：2019年6月25日前，完成事项梳理及综合窗口人员培训，通过上墙、上台、上架、入屏、入网、入微方式，在服务大厅宣传与展示。

（三）第三阶段：2019年6月30日前，工程建设项目综合

服务窗口对外试行服务，通过工程建设项目审批管理系统试行受理业务。

(四)第四阶段：2019 年 12 月 31 日前，全面实行工程建设项目审批管理系统申报、受理、推送。

三、窗口设立

保留原涉及工程建设项目窗口设置基础上，增设工程建设项目综合服务窗口，主要负责事项资料受理、收件初审、按责分办、统一出件等，综合窗口人数为受理岗位人数的 1.5 倍，受理位岗人数按照实际受理的业务量配备。

(一) 前台设置咨询代办岗位、受理登记及综合出件岗位、市政公用服务岗位、全流程跟踪服务岗位。

咨询代办岗位由行政服务中心结合业务实际安排工作人员，主要负责工程建设项目前期咨询导办、指导代办、统一出件等业务，为园区企业提供咨询服务，帮助企业了解审批要求，提供相关建设工程项目的申请材料清单，提高审批通过率，发展改革、自然资源、住房城乡建设、商务部门根据需要协助安排工作人员负责政策解读及对咨询业务进行指导。**受理登记及综合出件岗位**由行政服务中心结合业务实际安排工作人员，主要负责受理广东省政务服务网或者综合服务窗口申请的工程建设项目立项用地规划许可阶段、工程建设许可阶段、施工许可阶段、竣工验收阶段事项及综合出件。负责纸质资料电子化上传，并及时分送审批主管部门处理，涉及到多个部门可并联办理时，通过系统同时推送各个审批主管部门，及时做好跟踪服务和发放证照、批复文件，

联合验收结束后纸质资料全部移交给相关审批主管部门归档保管并做好交接签收手续。发展改革、自然资源、住房城乡建设部门根据需要指定专人负责对受理事项进行指导。**市政公用服务岗位**由现驻行政服务中心供水、供电、燃气等部门窗口岗位人员组成，另外通信管理部门需指定1名联络员，该岗位主要负责市政公用服务等事项办理。**全流程跟踪服务岗位**由行政服务中心结合业务实际安排工作人员，主要负责实时跟踪审批办理情况，对全过程实施督查，受理、组织、协调验收工作，并出具联合验收意见。

（二）后台设置审核岗位。

涉及工程建设项目各流程的相关审批主管部门指定窗口负责人即首席代表，负责对实体政务大厅申请事项进行协调及办理审批业务，为前台综合窗口人员的事项咨询和受理提供培训指导，对申请人提出的复杂疑难业务问题进行直接解答，接听本部门咨询服务电话。各相关审批主管部门指定专人负责网上咨询回复，对广东省政务服务网等线上申请事项进行办理。

（完成时间：2019年6月20日，责任单位：行政服务中心、发展改革部门、自然资源部门、住房城乡建设部门、市政公用服务部门、相关审批主管部门）

四、工作流程

（一）前台综合受理。

1. 申请人通过工程建设项目审批管理系统申办入口（广东政务服务网）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. 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审查。符合受理要求或经审批主管部门确认材料无误的，当场予以接收，向申请人出具《受理通知书》。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。

3. 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，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。

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。

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主管部门，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分别发送各相关部门，做好跟踪服务。

（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、流转至各审批主管部门，做到全程留痕、实时可查。审批主管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. 工程建设项目审批管理系统将资料传送到各审批主管部门的时间视为正式受理时间，审批主管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. 审批主管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，应与审批主管部门做好衔接。

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（服务）事项办结后，综合服务窗口应及时将事项办结信息提交工程建设项目审批管理系统。

五、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。

（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，审批主管部门应在 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）探索推广首席服务官制度。由各审批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，合理调配审批服务资源，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 5+X 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。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。

六、工作保障

（一）落实工作责任。各部门要把工程建设项目审批“一窗

受理”工作作为深入贯彻落实国家、省和市关于进一步深化“放管服”改革的重大举措，列入本部门重要议事日程，精心组织实施，落实工作责任，做好人、财、物、网络、技术等方面的保障。各进驻部门需结合业务需求配置相应的电脑、打印机、传真机、保险柜等办公设备，在入驻前提出网络接口和电话通信需求。

（二）公开服务标准。各相关部门要充分利用全媒体，广泛宣传工程建设项目服务的创新做法及办事指引，在服务大厅设立集中宣传展示区，通过上墙、上台、上架、入屏（服务大厅竖式及横式电子屏幕）、入网、入微（“江门政务”微信公众号）等方式，办事指南二维码上墙、材料清单及表格上台、办事指南折页上架、基本资料上网，以及办事预约、取号入微等全方位解读工程建设项目相关政策、办事指南等信息，为企业群众提供多方面指引。

（三）梳理受理清单。发展改革、自然资源、住房城乡建设部门及行政服务中心等各阶段牵头部门按照江门市工程建设项目改革实施方案的要求，在6月20日前梳理确定进驻工程建设项目综合服务窗口事项，将工程建设项目所有审批（服务）事项纳入综合服务窗口办理，并提供本阶段进驻综合窗口政务服务事项受理和审批的标准化实施清单，编制各事项的办事情形、受理所需的材料、形式等，形成受理清单，按办事情景将工程建设项目涉及的事项进行分类整理，以“一表采集”的形式，实行减环节、减时限、减材料等流程优化。通过线上系统申请的事项，无需提交纸质资料，审批主管部门无需收取纸质资料归档。电子

影像资料作为归档资料保存在相关线上系统，视同档案管理。

（四）加强协调监督。行政服务中心负责统筹工程建设项目各审批阶段的衔接，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。综合服务窗口要自觉接受各审批主管部门的业务指导和工作监督。审批主管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。

（五）建立健全综合窗口管理制度。制定工程建设项目综合窗口统一管理制度，建立完善培训、管理、考核以及评价机制，编制办理资料规范、表格样式、档案管理等操作细则，确保改革落地实施。

各市（区）结合本地实际参照执行，并于6月20日前将推进计划报行政服务中心。

公开方式：依申请公开