

湖南省工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室

湖南省工程建设项目审批制度改革工作领导小组 办公室关于印发《湖南省工程建设项目审批 “一窗受理、集成服务”工作导则》的通知

各市州人民政府、省政府有关厅委、直属机构：

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）、《湖南省人民政府办公厅关于推动工程建设项目审批制度改革的指导意见》（湘政办发〔2018〕76号）、《湖南省人民政府办公厅关于印发〈工程建设项目审批制度深化改革实施方案〉的通知》（湘政办发〔2019〕24号）文件精神，我办研究制定了《湖南省工程建设项目审批“一窗受理、集成服务”工作导则》，经省人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

在执行中存在的问题和建议，可向湖南省工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室反馈。

联系电话：0731-88950406 传真：0731-88950063。

湖南省工程建设项目审批制度改革工作

领导小组办公室

2019年8月20日

湖南省工程建设项目审批

“一窗受理、集成服务”工作导则

为贯彻落实工程建设项目审批制度改革要求，切实优化审批服务，根据《湖南省人民政府办公厅关于推动工程建设项目审批制度改革的指导意见》（湘政办发〔2018〕76号，以下简称《意见》）和《工程建设项目审批制度改革实施方案》（湘政办发〔2019〕24号）精神，结合我省实际，就开展“一窗受理、集成服务”改革工作制定本导则。

一、总体目标

构建协同联动、信息共享、实时监督、便捷高效的政务服务体系，打造“一窗受理、线上审批、功能整合、统一出件”的工程建设项目审批政务服务新模式，全面提升服务效率。“一窗”包括“虚拟一窗”和“实体一窗”。

按照“单点登录、全网通办”的要求，在全省工程建设项目审批管理系统（以下简称为“审批系统”）中设置虚拟服务窗口（以下简称为“虚拟窗口”），重点实现咨询服务、受理、出件、实时查询、效能监管等功能集成。不断完善虚拟窗口打证出件等功能，实现申请单位办事“最多跑一次”或“一次不用跑”。其中，涉密工程或涉密资料按照有关保密要求执行。

整合工程建设项目各审批部门和供水、供电、燃气、排水、

通信等市政公用单位（以下合称为“业务单位”）分散设立的实体服务窗口，在各地综合性实体政务大厅（以下简称“政务大厅”）设置统一的工程建设项目审批实体窗口（以下简称“实体窗口”），作为虚拟窗口的补充，重点实现业务咨询、报建培训、帮办代办、费用缴纳、协调监督、投诉处理等功能集成。

二、主要工作

（一）虚拟窗口主要工作

1. 线上咨询服务

（1）虚拟窗口公布各工程建设项目审批阶段（包括立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收四个审批阶段）审批事项和公共服务事项（以下合称为“办理事项”）统一受理材料清单、办事指南、常见问题说明等。涉及疑难、个性化业务的咨询，申请单位可通过虚拟窗口向业务单位提出咨询，业务单位应于收到咨询后2个工作日内进行解答。

（2）各审批阶段，申请单位可自行选择“一次征询”服务，获取该阶段需办理的事项清单、对应办理单位以及申报材料清单。选择“一次征询”服务的，申请单位通过虚拟窗口填报、提交申请表单有关信息。审批系统自动将申请表单推送项目属地审批有关业务单位进行征询，被征询单位于2个工作日内明确该阶段需要办理的申请事项、对应办理单位以及申报材料清单并反馈至牵头单位或实体窗口。未及时反馈征询意见的或征询意见存在疑问的，由牵头单位或实体窗口负责督促协调。牵头单位或实体窗口统一

汇总后，在工作时间即时“一单告知”申请单位。

2. 受理与出件

(1) 申请单位通过虚拟窗口，在申请表单上勾选需要办理的事项，并上传申报材料。

(2) 虚拟窗口将申报材料推送至各业务单位。业务单位收到事项申请与申报材料后，对不属于本单位办理的事项，应于 1 个工作日内退回该事项申请，并通过审批系统告知申请单位不予受理具体理由；能够确定办理单位的，应告知该单位名称。1 个工作日后未予退回的，视为由收到事项申请与申报材料的业务单位受理。

(3) 业务单位受理事项申请后，对符合法律法规和受理条件的，应于规定时限内办结。

(4) 事项办结后，具备条件的业务单位，可在审批系统生成电子证照（电子文书），或将本单位内部专业审批系统生成的电子证照（电子文书）推送至审批系统。不具备条件的业务单位，应将有关审批承诺文件、证照、文书等扫描上传至审批系统，并在审批系统中填写有关审批成果数据，系统自动对扫描文件添加水印，作为后续审批事项的依据。同时，各相关业务单位需将审批成果文件的纸质原件转交实体窗口统一出件。对于未通过审批的事项，业务单位应在规定办理时限内退件，并将审批未通过的原因通过审批系统一次性告知申请单位。

3. 实时查询与效能监管

各阶段办理事项应通过审批系统办理，做到全程留痕、实时可查。

申请单位和各审批阶段牵头单位可通过虚拟窗口实时查询相关事项办理进度。

各地通过审批系统实时监控、统计各业务单位办理效率。

(二) 实体窗口主要工作

1. 现场业务咨询

实体窗口负责各办理事项的线下咨询解答，发放统一受理材料清单及办事指南、指导填写申请表单等。涉及疑难、个性化业务的咨询，由实体窗口协调业务单位进行解答。

2. 报建培训

实体窗口应采取现场设置导览板、播放报建知识视频或组织定期讲解等方式，为申请单位提供报建培训。

3. 线下受理

原则上不受理纸质材料。因特殊原因需受理纸质材料的，应由实体窗口统一受理，并指导协助申请单位上传至审批系统。

(1) 实体窗口对现场提交的纸质申请材料完整性进行审查，符合受理清单或经业务单位确认材料无误的，当场予以接收，向申请单位出具受理通知书。

对符合告知承诺制条件的办理事项，要求申请单位在《受理通知单》上填写告知承诺，对不符合告知承诺制条件的当场告知。

(2) 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，由实体窗口

当场出具材料补齐补正通知，一次告知需要补正的全部内容。

对申请不符合受理条件的，应书面告知申请单位不予受理理由。

(3) 实体窗口应及时指导协助申请单位将纸质材料上传至审批系统，推送至相关业务单位，并作好后续跟踪工作。

4. 出件

(1) 业务单位在规定办理时限内应将结果文书或证件转交实体窗口统一出件。

(2) 申请单位通过实体窗口自取，由实体窗口核对相关信息后发放结果文书或证件，并按要求办理交接签收。

(3) 通过邮寄方式送达的，由实体窗口委托邮政 EMS 寄件送达。

(4) 实体窗口在送达结果文书或证件成功后，及时与业务单位反馈送达结果。

(5) 具备线上打印证书或结果文书条件的，可由申请单位通过审批系统自主打印证书或结果文书。实体窗口应于现场设置自助打印区。

5. 帮办代办

各地应建立社会投资和工业投资类别工程建设项目审批帮办代办制度，实体窗口明确专人帮办行政审批和技术审查事项、代办配套市政公用服务事项。

6. 综合协调监督与投诉处理

建立综合协调机制和投诉处理机制，并对业务单位实行统筹协调和监督考核。

三、工作要求

（一）统一认识。“一窗受理、集成服务”改革，是加快推进工程建设项目审批制度改革的重要内容。各地、各单位要充分认识“一窗受理、集成服务”改革的重要意义，切实加强领导，精心组织实施，确保按要求完成全省“一窗受理、集成服务”改革工作。

（二）建立制度。各地应制定窗口运行规则，建立各项业务办理制度，确保各项业务办理有序、限时办结；建立窗口人员管理制度，并确定各业务单位综合服务专员及各业务事项的专业服务专员，明确服务专员权限，建设一支专业化、高素质、复合型的工程建设项目审批服务队伍；建立相关保障制度，确保窗口具备满足办事需求的接待受理能力，持续改进和提升“一窗受理、集成服务”工作质量。

（三）加强协调。各地要建立工作协调机制，明确工作职责，强化协调配合。市州、县市区要确定“一窗受理、集成服务”改革工作的牵头单位，并明确相关单位责任分工，落实责任人。省级有关单位要加强对本系统有关工作的督促指导和业务培训，及时研究解决改革中遇到的困难和问题。

（四）强化监督。各级政府应将“一窗受理、集成服务”改革列为重点督导内容，对于工作推进不力、影响改革进程，特别是对未按时完成阶段性工作目标的单位和个人，依法依规严肃问责。

