

# 汕头市政务服务数据管理局

## 市政务服务数据管理局关于印发《汕头市工程建设项目 审批“一窗受理”工作规程》等工程建设项目 审批制度改革配套文件的通知

市各有关单位：

根据《汕头市人民政府关于印发汕头市工程建设项目审批制度改革的实施方案的通知》（汕府〔2019〕76号）文件精神，我局牵头制定《汕头市工程建设项目审批“一窗受理”工作规程》、《汕头市工程建设项目前期咨询辅导服务工作制度》、《汕头市工程建设项目申报代办服务工作制度》、《汕头市工程建设项目业务协调管理制度》和《汕头市工程建设项目审批督办制度》等工程建设项目审批制度改革配套文件，现予印发，请认真贯彻执行。

汕头市政务服务数据管理局

2019年11月4日

抄送：市工程建设项目审批制度改革领导小组办公室、各区（县）人民政府。

# 汕头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“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”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）和《汕头市人民政府关于印发汕头市工程建设项目审批制度改革的实施方案的通知》（汕府〔2019〕76号）等文件精神，制定本规程。

## 一、窗口设立

市、区（县）人民政府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，实行“一窗通办”。

市、区（县）市政公用单位、南方电网汕头分公司以及通信主管部门要组织本地区供水、燃气、供电、排水、通信、有线电视等企业或机构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、有线电视等报装业务的咨询、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（广东政务服务网汕头分厅）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，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. 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。符合受理要求或经业务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业务部门，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. 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（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。审批部门应将审批服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项提交综合服务窗口，并及时做好更新，综合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公开，自觉接受群众监督。同时会同审批部门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）探索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”跟踪协调解决项目范围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预约、延

时服务。申请预约服务方式包括电话、网上、微信、现场预约等。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、有线电视等企业或机构应至少各安排 1 名（实行 AB 岗）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设置电子屏幕、广东政务服务网汕头分厅等方式，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。各审批部门要做好审批（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。各审批部门要做好对综合服务窗口业务指导。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。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，应及时组织召开会议研究解决。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”系统二维码、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。

本规程自颁布之日起实施。

# 汕头市工程建设项目前期咨询 辅导服务工作制度

第一条 根据《汕头市人民政府关于印发汕头市工程建设项目审批制度改革的实施方案的通知》（汕府〔2019〕76号）文件精神，为强化服务意识，主动靠前做好工程建设项目线上线下前期咨询辅导服务工作，进一步提高审批效率，特制订本制度。

第二条 前期咨询辅导服务工作坚持服务为本、效率优先、分工协作的原则。

第三条 本制度适用范围为属市级审批、核准、备案、审核转报权限范围内的工程建设项目及市委市政府交办的项目。

第四条 服务方式

- （一）市政务服务中心工程建设项目审批综合服务窗口；
- （二）咨询电话：0754-88489161/12345；
- （三）市工程建设项目审批服务平台咨询栏目（网址：<http://www.gdzwfw.gov.cn/>）；
- （四）组建项目微信群。

第五条 服务团队

市政务服务数据管理局牵头各相关审批部门、政务服务中心工程建设项目审批综合服务窗口工作人员组成工程建设项目审批前期辅导服务团队，每个审批部门指定一名分管领导和联络员作为团队成员，并做好对综合服务窗口工作人员的业务培训，共同为项目单位提供及时准确线上线下的前期咨询辅导服务。

## 第六条 服务内容

受理审批前，根据项目单位需要，市政务服务数据管理局根据申请内容指定相关审批部门和综合服务窗口工作人员提供与审批相关全流程的指导服务，各牵头审批部门要在2个工作日内提供各阶段审批辅导方案报市政务服务数据管理局；进入具体审批阶段之后，根据项目单位需要，由各审批阶段的牵头审批部门协调相关审批部门提供本阶段审批受理的详细辅导服务，并及时将辅导情况反馈市政务服务数据管理局，确保项目建设单位提供的申请材料符合受理标准。

## 第七条 服务机制

各审批部门和综合服务窗口工作人员要认真执行“首问负责制”和“一次告知制”，项目单位在工程建设项目审批综合服务窗口咨询、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，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，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。

项目单位申请的一般事项，各审批牵头部门和综合服务窗口工作人员可通过线上线下方式，协调各审批部门对申请事项予以指导。各审批牵头部门和综合服务窗口工作人员要在工程建设项目审批平台或项目微信群及时与项目单位联系沟通，一次性告知项目单位申请材料目录清单，全程辅导项目单位填报相关材料和办理有关手续。

第八条 本制度由市政务服务数据管理局负责解释，自颁布之日起实施。

# 汕头市工程建设项目审批 代办服务管理办法

第一条 根据《汕头市人民政府关于印发汕头市工程建设项目审批制度改革的实施方案的通知》（汕府〔2019〕76号）文件精神，为进一步提高审批代办工作成效，提升审批服务效能，推进项目落地实效和速度，特制订本办法。

## 第二条 代办服务受理范围

（一）属市级审批、核准、备案、审核转报权限范围内的工程建设项目。

（二）市委、市政府交办事项。

## 第三条 代办服务工作事项

（一）项目从立项到竣工验收所涉及的行政审批事项。

（二）项目单位可根据需要，自由选择全程或部分环节的代办服务。

（三）代办单位可根据实际情况，协助项目单位办理有关行政审批手续。

## 第四条 服务原则

（一）自愿委托。项目单位根据自身情况，自主选择委托代办审批服务事项，并签订委托代办协议。

（二）无偿代办。除法律、法规明确规定必须由项目单位缴纳的费用外，所有代办事项一律免费。

（三）全程服务。为项目提供从立项到竣工验收的审批事项

一条龙代办服务。

（四）合法高效。在依法依规、不损害公共利益和其他经营者合法权益的前提下，为项目单位提供优质高效的代办服务。

#### 第五条 组建代办服务专班

市政务服务数据管理局联合各审批部门组建工程建设项目审批代办服务专班，提前介入负责受理申请的代办项目，并提供全流程、保姆式的代办服务；各阶段审批部门要做好对代办服务专班人员的业务指导，为项目单位提供优质高效的代办服务。

#### 第六条 代办服务申请方式

（一）部门收集。对符合受理范围的事项，可由具有服务企业职能的部门收集后报送市政务服务中心工程建设项目审批代办服务窗口，由市政务服务数据管理局审核确认后，组织实施代办服务。

（二）窗口申请。市政务服务中心设置工程建设项目审批代办服务窗口，接受符合申请条件的项目单位申请。

（三）市委市政府交办。

第七条 项目单位申请审批代办服务需填写《汕头市工程建设项目审批代办服务申请表》，并按要求提供项目有关材料一并交至市政务服务中心工程建设项目审批代办服务窗口。

第八条 对符合申请条件的代办事项，由申请单位与代办单位签订《汕头市工程建设项目审批代办服务委托协议》。

第九条 代办服务启动后，各审批部门要严格按照市工程建设项目审批工作规程开展后续办理工作，合力为项目审批提供全

程指引和审批服务。

第十条 本办法由市政务服务数据管理局负责解释，自颁布之日起实施。

# 汕头市工程建设项目审批代办服务申请表

编号：

|              |  |      |  |
|--------------|--|------|--|
| 单位名称<br>(盖章) |  |      |  |
| 单位地址         |  |      |  |
| 法人代表         |  | 联系电话 |  |
| 机构代码         |  | 注册地  |  |
| 注册金额         |  | 相关资质 |  |
| 经办人          |  | 联系电话 |  |
|              |  | 手机号码 |  |
| 经办人通信地址      |  |      |  |
| 具体委托事项       |  |      |  |
| 提供材料清单       |  |      |  |

填表人：                      联系电话：                      联系手机：

申请日期：            年        月        日



# 汕头市工程建设项目审批代办 服务委托协议

协议编号： 年第

委托方： (以下简称甲方)

受托方： (以下简称乙方)

甲乙双方根据法律法规及汕头市委市政府相关规定，签订本项目审批代办服务委托协议。

## 一、代办内容

甲方将下列项目所涉及的审批（包括但不限于审批、核准、报装等，下同）的申请、申报或其他服务事项委托乙方代办：

1. 项目名称：
2. 委托代办具体事项：

## 二、代办人员确定

1. 乙方根据项目具体情况及本单位工作实际，指派代办员（联系电话： ）为甲方提供代办服务，代办员一经确定不得随意变更，如有变更需及时通知甲方。

2. 甲方确定（联系电话： ）为经办人，具体负责与乙方代办员的日常业务协调及联系。经办人一经确定不得随意变更，如有变更需及时通知乙方。

### **三、甲方职责**

1. 负责及时、真实、充分地提供项目申报相关材料，与代办员共同做好审批材料整理工作。
2. 根据审批职能部门提出的要求，及时对审批材料进行修改或补充。
3. 审批环节必须由项目单位人员到场的，应及时派人到场。
4. 负责按规定及时交纳各类规费。
5. 向乙方及时、客观通报代办员的工作表现，并对代办工作提出意见和建议。

### **四、乙方职责**

1. 指导项目单位熟悉办事流程及办事指南，按项目实际情况，协助编排项目申请审批进度计划。
2. 协助项目单位准备申报材料，提供审批事项申报材料清单及须填报的表单，指导填写各类表单，按具体审批流程，与甲方联系人协同将申报材料递交相关审批部门办理。
3. 对审批过程进行跟踪，及时向项目单位反馈项目办理进展情况，做好与审批部门及相关单位的沟通工作。
4. 对审批过程中出现的问题进行协调。
5. 做好代办项目相关资料的整理、保管和移交工作。

### **五、协议终止**

1. 委托代办事项完成后，本协议自行终止。
2. 甲方有权根据实际情况，提出解除本委托协议，双方填妥《代办项目委托终止单》后，本委托协议解除。
3. 因项目本身不具备办结条件，或者甲方提供的材料与事实不符的，乙方有权提出终止本委托协议，双方填妥《代办项目委

托终止单》后，本委托协议终止。

**六、其他约定**

- 1. 本协议所涉及的委托代办工作，全部为无偿代办，甲方无需为此支付任何费用。
- 2. 乙方将认真履行代办职能，并充分发挥协调作用，力争及时、有效完成代办任务，但乙方不保证所代办项目能完全按照甲方所希望的时间或结果办结。
- 3. 双方明确，本协议所指的委托代办，适用《中华人民共和国民法通则》关于“代理”的规定。
- 4. 本协议经甲乙双方或其代表人签字（或盖章）后生效。
- 5. 本协议一式两份，甲、乙双方各执一份。

甲方（盖章）：

乙方：（代章）

代表人（签字）：

代办员（签字）：

地址：

地址：

电话：

电话：

签订时间：            年            月            日

# 汕头市工程建设项目业务协调制度

第一条 根据《汕头市人民政府关于印发汕头市工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》（汕府〔2019〕76号）文件精神，为确保我市工程建设项目审批工作正常运行，确保审批各阶段、各环节无缝衔接，提高审批效率和水平，特制定本制度。

第二条 本制度适用于我市开展房屋建筑和城市基础设施等工程建设项目（不包括特殊工程和交通、水利、能源等领域的重大工程）在审批各阶段中出现部分意见分歧，须由若干部门联合办理或多个部门协调的审批事项。

第三条 业主单位或代建单位、审批部门在各阶段遇到问题，应首先向相应的审批责任部门驻市政务服务中心首席代表提请协调，相应的审批责任部门在1个工作日内启动协调工作。

第四条 审批责任部门认为无法解决或涉及两个以上审批责任部门的问题，由审批责任部门向本阶段牵头部门驻市政务服务中心首席代表提出协调申请，牵头部门应当场决定是否受理，如不受理应说明理由，如受理应在1个工作日内启动协调工作。其中，立项用地规划许可阶段、工程建设许可阶段牵头单位为市自然资源局；施工许可阶段、竣工验收阶段牵头单位为市住房和城乡建设局。

第五条 牵头部门应主动承担相应阶段的业务协同、协调工

作。

第六条 牵头部门工作经协调无法解决的事项，可提请市政务服务数据管理局召集各相关责任部门驻市政务服务中心首席代表召开协调会议解决。

第七条 提前召开协调会议的牵头部门应负责准备会议材料，市政务服务数据管理局负责安排会议时间及场地。

第八条 在协调会上各参会部门都应针对问题提出解决方案，以会议纪要形式明确。不提出方案或意见的，视同同意其他参会部门共同意见。

第九条 工程建设各阶段牵头部门及责任部门应充分授权各自部门驻市政务服务中心首席代表，首席代表在联席协调会议上提出的意见、做出的决定均代表各自部门正式意见。

第十条 市政务服务数据管理局负责协调会议的主持及会议纪要的制发工作，各参会部门应予以会签并按时办结。

第十一条 牵头部门会同市政务服务数据管理局负责对协调会议议定事项的贯彻落实情况进行跟踪、监督，必要时提请市营商环境建设监督局进行督办。

第十二条 牵头部门会同市政务服务数据管理局对项目审批进度进行全程跟踪并建立定期通报制度，通报各阶段审批、协调、跟踪、督办情况及存在问题。

第十三条 本制度由市政务服务数据管理局负责解释，自颁布之日起实施。

# 汕头市工程建设项目审批督办制度

第一条 为促进工程建设项目审批制度落实到位，提升审批效能，根据《汕头市人民政府关于印发汕头市工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》（汕府〔2019〕76号）文件精神，特制定本制度。

## 第二条 督办对象

本制度督办对象包括我市开展房屋建筑和城市基础设施等工程建设项目（不包括特殊工程和交通、水利、能源等领域的重大工程）在立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收等各阶段涉及审批、审查及服务各环节的承办部门及承办人员。

## 第三条 督办原则

依法依规，客观公正，注重实效。

## 第四条 督办内容

重点督办建设全过程中审批、审查和服务中是否存在下列问题：建设项目审批过程中，审批责任部门无正当理由未按时完成本阶段审批工作的；对无法协调解决或涉及两个以上审批责任部门问题，未及时向该审批阶段牵头部门提出协调申请而造成工作延误的；各审批阶段牵头部门未主动履行牵头职责，没有在规定时间内协调解决审批责任部门提请协调问题而造成工作延误的；

阶段内责任部门未及时配合牵头部门工作而造成工作延误的。

## 第五条 督查组织

由市政务服务数据管理局牵头、相关部门配合开展督办工作。市政务服务数据管理局负责收集整理工程建设项目审批过程中出现的审批迟滞行为，形成督办件，组织开展督办；负责对督办件登记，及时了解办理情况和工作动态，督促责任单位和承办人员按期办理；定期汇总工作情况，调度工作进展，提醒催办；负责督办工作记载、统计、汇总、上报及资料收集整理汇编等工作。

督办中发现的作风问题线索按相关规定及时移送纪委监委部门。

## 第六条 督办工作制度

（一）督办通报制度。督办工作按照日常工作督办和专题督办相结合的原则，对在审批过程中产生的审批迟滞行为，形成督办件，及时通知有关部门。

（二）工作联系制度。各责任部门收到督办通知书后要及时明确责任人，制定整改措施，将审批整改情况或决定在两个工作日内报政务服务数据管理局。

## 第七条 督办工作程序

（一）跟踪拟办。市政务服务数据管理局对审批环节超时行为进行跟踪，掌握超时原因，形成督办件，建立工作台账。

（二）组织督办。由市政务服务数据管理局向相关审批责任

部门发出《督办通知单》，限时整改。

（三）反馈办结。责任部门按时反馈结果，市政务服务数据管理局认为反馈结果符合督办要求的，按办结处理；认为反馈情况不符合要求的，要求责任部门继续办理。

第八条 本制度由市政务服务数据管理局负责解释，自颁布之日起实施。