

湛江开发区政务服务数据管理局筹建领导小组办公室

关于印发《湛江经开区行政服务中心上门服务制度（试行）》等的通知

区各行政服务单位：

根据《湛江经开区“营商环境整治提升年”活动方案》的要求，为优化营商环境，区行政服务中心特制定《湛江经开区行政服务中心上门服务制度（试行）》、《湛江经开区社会投资简易低风险工程建设项目帮办、代办制度（试行）》和《湛江经开区工程建设项目帮办、代办制度（试行）》，请遵照执行。

附件：

1. 湛江经开区行政服务中心上门服务制度（试行）
2. 湛江经开区社会投资简易低风险工程建设项目帮办、代办制度（试行）
3. 湛江经开区工程建设项目帮办、代办制度（试行）

湛江开发区政务服务数据管理局
筹建领导小组办公室

2021年8月18日

附件 1:

湛江经开区行政服务中心 上门服务制度（试行）

第一条 为加强服务型政府建设，优化营商环境，进一步方便服务对象，特制定本制度。

第二条 上门服务是指申请人提前与区政务服务中心（以下简称中心）各部门窗口提前确认办理业务的具体时间和具体事项，相应部门在约定时间（上门服务时间为正常工作时间）为其提供对应的政务服务。上门服务预约采取现场预约、电话预约两种方式。

第三条 上门服务的范围

特殊群体（老弱病残等人员）应到而不便到中心现场办理的事项。

第四条 中心设立咨询服务台，确保上门服务落到实处。

第五条 各有关部门根据各自的实际情况，主动提供相应的上门服务。

第六条 申请人可到咨询服务台或相应窗口进行现场预约。其程序为：

（一）申请人向相应窗口提出上门服务的申请，并填写上门服务登记表。

（二）相应窗口对申请的服务内容进行确认，并履行

一次性告知的义务。

（三）申请人准备好相关审批要件，窗口部门在约定时间上门为其办理相关审批业务。

第七条 申请人可拨打中心各窗口服务电话进行电话预约。其程序为：

（一）通过电话的方式提出上门服务申请，并提供办理事项、预约时间、联络方式等信息。

（二）收到电话上门服务申请后，相应窗口对申请的服务内容进行确认，并对申请人履行一次性告知义务。

（三）申请人准备好相关审批要件，窗口部门在约定时间上门为其办理相关审批业务。

第八条 各部门窗口收到上门服务申请后，所有申请服务都应填写《上门服务登记表》，并建档备查。

第九条 各部门窗口收到上门服务申请后，应在1个工作日内给予答复。同意上门服务申请的，应当向申请人约定服务时间，说明依法需要提供的相关资料 and 材料；不能同意上门服务的，必须向申请人说明理由。

第十条 履行上门服务的窗口及工作人员，应当在预约的时间之前到位，并依法为申请人受理或者办理服务事项。

第十一条 若因特殊情况不能按时提供上门服务的，应约窗口部门应提前8小时告知申请人，并作好解释工作。

第十二条 超过预约时间30分钟而未到位且联系不上申请人，视为申请人主动放弃预约服务。

第十三条 对上门服务不满意的，申请人可向行政服务中心投诉。

第十四条 各部门窗口开展的上门服务工作，纳入中心年终评定考核。

第十五条 本制度自发布之日起施行。

附件 2:

湛江经开区社会投资简易低风险工程建设 项目帮办、代办制度（试行）

根据《湛江经开区优化营商环境工作实施方案》和《进一步优化社会投资简易低风险工程建设项目审批服务和质量安全监管模式实施意见》的要求，为优化营商环境，区行政服务中心对上述工程建设项目开展全流程免费代办业务，设置帮办、代办窗口，特制定本制度。

一、代办机构和职责

区政务服务中心设立帮办、代办服务窗口，具体负责社会投资简易低风险工程建设项目业务的帮办、代办工作。驻厅相关部门窗口确定一名业务骨干作为帮办、代办窗口的业务对接工作人员，负责本部门职责范围内相关业务的办理工作。

二、帮办、代办的业务范围和职责

帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理。

1. 帮办代办范围。（1）简易低风险项目部分事项实行

一次性受理。“项目立项、用地规划许可证、建筑工程规划许可证、工程施工许可证”等事项一次性全部受理。

(2) 简易低风险项目不纳入环境影响评价管理，无需开展环境影响评价。(3) 简易低风险项目施工图设计文件审查与施工许可证审批同步开展，施工图审查意见不作为施工许可证核发的前置条件。建设单位不再单独委托审图机构进行施工图审查，在办理施工许可证时同步上传施工图设计文件，通过政府购买服务委托第三方施工图审查机构进行审查。(4) 简易低风险项目建设单位无需办理项目岩土工程勘察。

2. 帮办代办职责。所有帮办代办人员负责协调解答咨询、受理代办申请、督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的审批问题。入驻各级行政审批服务大厅的审批部门都要指定专门的帮办代办人员，负责本部门的帮办代办服务工作并提出合理化意见或建议。

三、帮办代办程序

1. 需要帮办代办的企业和群众，就相关政务服务事项向帮办代办窗口提出申请。

2. 属于帮办、代办窗口业务范围的，帮办、代办工作人员当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关业务部门办理；对于材料齐全的代办事项，办理人与代办人员完成材料交接后，窗口向申请人出示代办通知单，由代办人员代替申请人完

成代办事项；材料不齐全的，帮办代办工作人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便申请人方便快捷地补齐材料；不属于帮办、代办业务范围的，为申请人提供引导服务，将申请人引导至该业务办理窗口。

3. 帮办、代办窗口实行窗口导办、帮办，相关业务窗口代办的运行机制。在帮办、代办窗口受理业务后与相关业务窗口的工作人员对接，相关业务窗口要做好代办工作。

4. 相关业务窗口在业务办理完成后通知帮办、代办窗口，由帮办、代办窗口工作人员通知申请人领取办件结果。

四、其它要求

各驻厅窗口要服从代办服务窗口的统一调度，有效完成代办服务。

对代办服务中发生的推诿扯皮、失职渎职等行为造成较大影响的工作人员，将通报主管部门予以严肃处理。

附件 3:

湛江经开区工程建设项目帮办、代办制度（试行）

根据《湛江经开区“营商环境整治提升年”活动方案》的要求，为优化营商环境，区行政服务中心特制定工程建设项目帮办、代办服务制度。

一、代办机构和职责

区政务服务中心设立帮办、代办服务窗口，具体负责工程建设项目业务的帮办、代办工作。驻厅相关部门窗口确定一名业务骨干作为帮办、代办窗口的业务对接工作人员，负责本部门职责范围内相关业务的办理工作。

二、帮办、代办的业务范围和职责

帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理。

1. 帮办代办范围。

工程建设项目审批。

2. 帮办代办职责。所有帮办代办人员负责协调解答咨询、受理代办申请、督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的审批问题。入驻各级行政审批服务大厅的审批部门都要指定专门的帮办

代办人员，负责本部门的帮办代办服务工作并提出合理化意见或建议。

三、帮办代办程序

1. 需要帮办代办的企业和群众，就相关政务服务事项向帮办代办窗口提出申请。

2. 属于帮办、代办窗口业务范围的，帮办、代办工作人员当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关业务部门办理；对于材料齐全的代办事项，办理人与代办人员完成材料交接后，窗口向申请人出示代办通知单，由代办人员代替申请人完成代办事项；材料不齐全的，帮办代办工作人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便申请人方便快捷地补齐材料；不属于帮办、代办业务范围的，为申请人提供引导服务，将申请人引导至该业务办理窗口。

3. 帮办、代办窗口实行窗口导办、帮办，相关业务窗口代办的运行机制。在帮办、代办窗口受理业务后与相关业务窗口的工作人员对接，相关业务窗口要做好代办工作。

4. 相关业务窗口在业务办理完成后通知帮办、代办窗口，由帮办、代办窗口工作人员通知申请人领取办件结果。

四、其它要求

各驻厅窗口要服从代办服务窗口的统一调度，有效完成代办服务。

对代办服务中发生的推诿扯皮、失职渎职等行为造成较大影响的工作人员，将通报主管部门予以严肃处理。