

湖南省住房和城乡建设厅 湖南省政务管理和服务局

湘建建函〔2020〕52号

湖南省住房和城乡建设厅 湖南省政务管理和服务局 关于规范工程建设项目审批综合服务窗口 设置运行的通知

各市州、县市区人民政府，省直有关部门：

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）、《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）等文件精神，经报省人民政府同意，现就规范工程建设项目审批综合服务窗口设置运行有关事项通知如下：

一、规范窗口设置

在省、市、县三级政务服务大厅开设工程建设项目审批专

区，并设置工程建设项目审批综合服务窗口（以下简称“综合窗口”）。“综合窗口”可按照立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收4个阶段对应设置办事窗口，或设置“全科窗口”（即无差别受理工程建设项目全流程的审批事项）。配套设置“工程建设项目市政公用服务报装窗口”，办理工程建设项目涉及的供水、供电、燃气、排水、通信、广电报装业务。

二、完善服务功能

（一）提供业务咨询。“综合窗口”主动向建设单位发放《湖南省工程建设项目审批工作指南》中的办事指南、申请表单、申报材料清单以及审批流程图；对工程建设项目涉及的行政许可、市政公用服务、中介服务等事项提供咨询答疑，涉及疑难、个性化业务难以答复的，征询具体业务部门后进行解答。

（二）做好报建辅导。“综合窗口”采取设置导览板、播放视频或现场讲解等方式，宣传、解读报建操作知识；辅导建设单位登录“湖南省工程建设项目审批管理系统”（以下简称“审批系统”）进行项目申报；原则上申报项目不收取纸质材料，对因特殊原因需收取纸质材料存档的，协助建设单位上传至“审批系统”后，将纸质材料移交有关审批部门存档。各有关审批部门应告知需要收取纸质材料的具体情形，不能直接收取建设单位的纸质材料。

（三）统一出件送达。纸质结果文书或证件可通过邮寄、现场自取等方式送达，具备线上打印条件的，可通过“审批系统”

自主打印，具体方式由建设单位自愿选择。“综合窗口”负责做好邮寄或现场发放工作，并与审批部门、建设单位办好交接签收手续，发放前做好信息核对，结果成功送达后，要及时向有关审批部门反馈。各有关审批部门要在规定办理时限内将结果文书或证件转交“综合窗口”统一出件。

（四）开展帮办代办。各地在政务中心设立工程建设项目报建帮办代办专班，建立帮办代办制度，明确帮办代办服务范围、工作职责、工作流程、监督管理等要求。帮办代办人员根据建设单位申请，对项目立项至竣工验收备案全流程行政审批和技术审查事项实行帮办，对配套市政公用服务事项实行代办；协助建设单位分阶段准备申报材料，对审批进度进行跟踪，并及时向建设单位反馈。帮办代办专班应定期听取建设单位对帮办代办服务的评议，不断完善工作机制。

三、强化工作保障

（一）加强组织实施。规范“综合窗口”设置运行，是推进工程建设项目审批制度改革的重要举措。各地要高度重视，建立工作推进机制，明确“综合窗口”设置运行工作的牵头单位、责任单位、责任分工和责任人，强化协调配合，精心组织实施，根据实际情况确定窗口工作人员（可由相应审批部门选派，也可由政务服务中心自行选拔培训），确保在 2020 年 4 月底前完成“综合窗口”规范设置。各地工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室要会同行政审批服务等部门制订工作具体方案

和推进措施。省直有关部门加强对本系统下级机关的督促指导和业务培训，及时研究解决工作中遇到的困难和问题。

（二）建立制度规范。各地要制定“综合窗口”运行规则，确保窗口运转有序、程序规范；建立窗口工作人员管理制度，打造一支专业化、高素质、复合型的工程建设项目审批服务队伍；建立相关配套保障制度，确保窗口具备满足办事需求的接待受理能力，持续提升“一窗受理、集成服务”工作质量。

（三）强化工作协调。各地要建立“综合窗口”综合协调机制，对不同部门间的审批分歧，由工程建设项目审批各阶段牵头部门统一组织协调，形成一致意见后，交由“综合窗口”统一答复建设单位。对涉及工程建设项目审批事项的投诉或建议，由“综合窗口”统一受理，转交至相应业务部门办理，限期答复。

（四）加强考核监督。各地要加快推进“综合窗口”设置运行工作，建立健全考核监督机制。省住房城乡建设厅、省政务管理服务局将采取营商环境监测、电子监察、现场暗访、在线评价等方式，对各地“综合窗口”设置运行情况进行抽查，对有关情况进行通报，并纳入相关考核。

湖南省住房和城乡建设厅



湖南省政务管理服务局

2020年4月15日

