

绵竹市政务服务中心文件

竹政发[2021]8 号

绵竹市政务服务中心 关于印发《绵竹市政务服务“绿色通道”实 施办法》的通知

各窗口单位、机关各股室：

经研究，现将《绵竹市政务服务“绿色通道”实施办法》
印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。



绵竹市政务服务“绿色通道”实施办法

为贯彻落实四川省政府办公厅印发《关于防控新型冠状病毒肺炎疫情期间做好政务服务利企便民工作通知》的精神，进一步提高行政审批效率，优化营商环境，本着“急事急办，特事特办”的原则，为特定群体开辟上门服务、帮办代办“绿色通道”，特制定如下实施办法。

一、指导思想

以科学发展观为指导，以人民为中心，以优化办事流程、创新服务形式、提高行政服务效能为着力点，进一步压缩“特殊件”或“紧急件”的审批服务时间，为高质量发展提供优质高效的行政服务。

二、定义及适用范围

“绿色通道”是指审批服务办件申请中的“特殊件”或“紧急件”，是为特定群体办理政务服务事项时提供的即来即办、专人负责、优先办理、全程跟踪的服务通道和服务形式。

其适用范围为市委、市政府确定的重大项目；“服务绿卡”持卡企业、持卡人；现役军人、残疾人等依法优先对象、老弱病残孕；其他重大特殊事项。

三、服务原则

（一）一次告知原则。对符合服务范围的事项原则上进

入行政审批“绿色通道”。各窗口单位应将审批所涉及的申报材料、审批程序、办理时限和收费标准等一次性告知申请人。

（二）从简从快原则。各窗口单位应在符合国家法律法规规章有关许可的规定前提下，实行简化手续，从快办理。对基本条件具备，申报材料主件齐全的项目应即时办理。

（三）限时办理原则。各窗口单位应在承诺时限的最短时限内限时办结，能即办的实施即办，能联办的实施联办。

（四）超时问责原则。各窗口单位在规定时限内无异议又不反馈审批结果，对其实行超时问责制。由此造成不良后果的，追究相关部门和人员的责任。

（五）全程跟踪原则。各窗口单位应及时跟踪业务办理进度，市政务服务中心派专人负责全过程跟踪，并根据情况及时进行协调、督办。

四、服务类型

（一）个人业务

对于个人业务，申请人可到市政务服务中心各楼层咨询台领取《“绿色通道”办理事项申请表》，填写并提供相关证件，经工作人员审核，确定其符合开通“绿色通道”的资格后，联系相关窗口为其开通“绿色通道”。

（二）企业业务

对于企业业务，申请人可提前向市政务服务中心各窗口或代服服务股提出“绿色通道”预约申请，窗口或代办股接

到申请后立即审查，对符合条件的应立即回复并约定时间提供“绿色通道”服务；也可在各楼层咨询台领取《“绿色通道”办理事项申请表》，经工作人员审核，确定其符合开通“绿色通道”的资格后，联系相关窗口为其开通“绿色通道”。

五、服务方式

开辟“绿色通道”，由工作人员根据申请人的具体情况确定具有针对性的服务方式。

（一）特定群体因不方便到政务服务中心窗口，可由相关窗口上门提供政务服务（法律法规规定需本人亲自到场办理的政务服务事项除外）。

上门服务的适用范围包括：重点项目审批、竣工验收中需要现场踏勘、现场会审、现场指导的事项；特殊群众证照办理、申领服务的事项；其他需要现场解决的事项。

申请人可通过电话、信函的方式，向政务服务中心咨询服务台或窗口提出上门服务的申请，或到政务服务中心咨询台填写《“绿色通道”办理事项申请表》，经过窗口审核后当日内作出答复。

（二）由市政务服务中心提供帮办代办服务。帮办服务指根据群众和企业需要，在申请人咨询或协助准备齐全相关材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务；代办服务是指申请人在准备齐全材料后，双方签订委托代理书，委托代办人员全程代替办理相关业务（法律法规规定需本人亲

自到场办理的政务服务事项除外）。

适用范围包括所有纳入政务服务中心办理的政务服务事项；来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众。

对于企业开办、工程建设项目审批等涉及多个服务事项的，申请人可到市政务服务中心代办服务股提出代办申请，由其安排“项目秘书”全程“店小二”式跟踪服务。

六、服务形式

（一）提前介入，全程跟踪

符合“绿色通道”条件的企业和个人，由窗口工作人员按照“绿色通道”服务条件予以优先办理。根据申请人需要，市政务服务中心可安排专人协助办理各类相关手续，做到提前介入、全程指导和跟踪，做到“随时申请、随时受理”。

（二）简化程序，并联审批

对于企业开办、工程建设项目审批等涉及多个服务事项的，在不违反法律法规强制性规定的前提下，各有关部门搁置前置、同步审批，在各自审批权限内严格按照规定时限办理完毕；市行政审批局根据审批事项的关联性，告知相关部门窗口及时发放许可文件。

（三）减少环节，告知承诺

实行项目审批一次性告知承诺制，由各相关部门一次性书面告知审批所需要提供材料清单。按照“特事先办、急事快办、易事即办”进行办理。对难以按时提供非主要材料的

项目单位，实行“容缺办理”，确保“绿色通道”畅通无阻。最大可能方便群众、企业办事。

七、组织领导

（一）加强指导协调。市行政审批局负责指导推进全市特定群体办理政务服务事项“绿色通道”建设工作。各窗口单位负责人组成绿色通道工作组，负责对符合“绿色通道”政务服务事项审批工作无障碍运行的全程协调与服务。建立日常沟通机制，保证相关部门责任人对审批过程中出现的各种情况进行即时沟通协商。

（二）加强效能督查。市行政审批局负责督查“绿色通道”政务服务事项审批进度，监督窗口办件情况，会同各责任单位解决审批过程中遇到的疑难问题，协调对审批过程衔接不畅负有责任或出现延误、超时的相关单位及时补办相关手续并说明情况。纪检监察派驻组负责对“绿色通道”政务服务事项实施过程中存在违规违纪问题的部门及责任人员进行严肃查处，给予相应的党纪政纪处分。

绵竹市政务服务中心

2021年6月21日