附件一

儋州市工程建设项目审批咨询服务

工作规程(试行）

第一条为加强我市工程建设项目审批咨询服务，解决工程建设项目审批难、手续繁、时效慢等问题，加快推进项目落地建设，方便企业和群众办事，提升审批服务水平，提高审批工作质量及效率，结合工作实际，制定本工作规程。

第二条工程建设项目审批咨询服务内容包括工程建设项目立项用地规划许可、工程建设许可、竣工验收等各阶段的审批事项，以及评价评估、技术审查、市政公用服务等服务段的审批事项和服务事项。

第三条儋州市人民政府政务服务中心的工程建设项目审批综合服务窗口应当认真做好业务咨询、申报辅导等服务工作，将工程建设项目有关审批事项清单、审批流程图、办事指南、申请表单等文本材料摆放在醒目的位置，并提供电脑、座位、写字台、饮用水等服务。

第四条 咨询服务包括现场咨询、电话咨询、信函咨询，传真咨询和网上咨询。咨询解答实行双责任落实制，综合窗口和业务部门是咨询解答的责任主体，综合窗口负责对线下填报指导、办理流程、所需材料清单、办理进度查询等服务性工作进行咨询答复和引导办理，各审批部门负责线上咨询以及针对材料内容的专业性解答。书面咨询、网上咨询应当做好来件登记并在3个工作日内答复。

第五条 咨询服务人员应具有良好的道德修养和业务素质，熟悉相关法律法规和办事流程。

第六条 咨询服务人员应保持仪容仪表端庄大方，着装整洁统一，言行举止和善、谦虚、庄重、得体，做到热情接待引导、充分告知、准确回答、热心协调。

第七条 咨询服务人员不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞咨询服务对象，不得怠慢、漠视咨询服务对象。对造成不良影响及后果的相关责任人员，应按有关规定予以处理。