

湛河区政务服务和大数数据管理局

关于印发《湛河区便民服务“绿色通道” 管理制度》的通知

曹镇乡、各街道办事处，各有关单位：

区政务服务和大数数据管理局结合工作实际制定《湛河区便民服务“绿色通道”管理制度》。现印发给你们，请认真贯彻落实。



湛河区便民服务“绿色通道”管理制度

为全面贯彻落实党的二十大精神，深化政务服务改革，简化程序、提升效率、优化服务，在依法行政、依法审批的前提下，进一步为特殊对象开通便民服务“绿色通道”，为群众提供更加及时、高效、便捷的服务，现结合湛河区政务服务中心（以下简称“中心”）实际，特制定本制度。

一、“绿色通道”定义

“绿色通道”是指行政审批服务办件申请中的“特殊件”或“紧急件”，是相关行政审批服务窗口在正常服务承诺的基础上，进一步通过加快审批时效、实行容缺预审、优先受理办理、简化审批流程、推进并联审批等方式，为特定对象提供更加快捷、高效的服务通道和服务形式。

二、服务对象及范围

具备以下条件的申请人，可以向中心申请开通服务“绿色通道”：

（一）中国人民解放军、中国人民武装警察部队和军队院校学员、现役军人、残疾军人等依法优先者；

（二）老弱病残孕：老指70周岁以上；弱指1周岁以下，病指由于突发疾病无法独立完成业务申报；残指残疾人，孕指孕妇；

（三）重点项目、重点企业；

（四）行动不便者；

（五）特别重要或时间特别紧迫的申请事项；

（六）其他需要给予特殊照顾的服务对象。

三、服务原则

（一）便民服务原则。对于适用“绿色通道”的服务对象，应当给予优先受理。

（二）从简从快原则。对开通审批“绿色通道”的事项或项目，各进驻单位、综合受理窗口应进一步简化手续，从急从快办理，并指派专人负责全过程跟踪服务，根据实际情况督促办理和加强业务协调。

四、服务内容

（一）优先办理，专人协助。符合“绿色通道”条件的申请人，各进驻窗口单位、综合服务窗口应给予优先受理办理，并安排专人协助申请人办理审批服务相关手续，做到提前介入、全程指导跟踪，同时部门相关业务工作人员应积极予以配合，优先安排审核、审批和制证。

（二）先行收件，容缺预审。申请人提供的材料中具备基本条件，主要申报材料齐全且符合法定条件，仅缺少一些非关键性材料的，允许申请人提交容缺承诺书在限期内补齐材料，窗口应按照“容缺预审”方式先行予以收件，申请人在领取证照时再补齐相关容缺材料。

（三）主动服务，延伸服务。符合“绿色通道”条件的申请人，各进驻窗口单位、综合受理窗口应主动服务，根据申请人的实际需求，积极落实特事特办、跟踪督办等服务措施，为申请人提供预约服务、延时服务等服务方式。

五、办理流程

对符合开通“绿色通道”条件的办件申请，咨询导办区按照以下程序直接开通“绿色通道”。

（一）在总服务台摆放《湛河区政务服务中心审批服务“绿色通道”申请表》，方便申请人领取。

（二）申请人要求开通“绿色通道”的，由总服务台明确告知需符合的条件，并依据申请人提交的申请材料和相关证件，经现场审核通过后当即开通“绿色通道”。

（三）对于符合“绿色通道”条件的，申请窗口工作人员应当优先办理。申请人材料齐全的，应当立即受理；属于即办事项的，应当予以即办。材料不齐全的，应当打印“一次性告知单”，一次性告知申请人需补正补齐的全部材料。对基本条件具备、申报材料主件齐全，只缺少个别非关键性材料的，按“容缺预审”先行收件。

（四）进入“绿色通道”的申请事项，符合规定标准或条件的，窗口负责人应指派专人负责申请材料把关或办理情况跟踪，办理完成后应及时以电话方式告知申请人前来窗口领取证照。

六、保障机制

（一）各进驻窗口单位按要求设置至少一名窗口人员负责“绿色通道”业务，对经审核通过的申请，协助提供“绿色通道”便民服务。

（二）各进驻单位、综合受理窗口配合开通审批服务“绿

绿色通道”的有关情况，将在各窗口年度考评中作为考评依据之一。

（三）各进驻窗口单位、综合受理窗口应认真落实“绿色通道”有关服务内容，并将审批结果及时通知申请人，确保申请人及时取得审批结果。