乌政务中心发〔2023〕6号

乌审旗政务服务中心关于印发便民服务

“绿色通道”管理制度（试行）

的通知

各进驻旗政务服务中心服务窗口单位：

现将《乌审旗政务服务中心便民服务“绿色通道”管理制度（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

乌审旗政务服务中心

2023年9月18日

乌审旗政务服务中心便民服务“绿色通道”

管理制度（试行）

为全面贯彻落实国务院、自治区关于加快推进政务服务标准化规范化便利化工作要求，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”，为企业群众提供更加及时、高效、便捷的服务，现结合乌审旗政务服务中心（以下简称“中心”）实际，制定本制度。

一、“绿色通道”定义

“绿色通道”是指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审批服务“绿色通道”：

（一）军人、消防救援人员、高层次人才；

（二）老、弱、病、残、孕。老指70周岁以上，弱指婴幼儿，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）行动不便者；

（四）特别重要或时间特别紧迫的申请事项；

（五）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，各进驻部门和一窗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。

（二）主动服务，延伸服务。符合“绿色通道”条件的申请人，各进驻单位、综合服务窗口应主动服务，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，各进驻部门、一窗受理窗口按照以下程序直接开通“绿色通道”，实行一窗受理，一站式服务。

（一）申请人申请“绿色通道”办理的，窗口工作人员应告知办理条件和一次性告知单，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审批服务“绿色通道”。

（二）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，应当按照“一次性告知单”一次性告知申请人需补正补齐的全部材料。

（三）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）各进驻部门按要求至少设置一个“绿色通道”窗口和一名窗口工作人员负责“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）各进驻部门、一窗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。

（三）本制度由乌审旗政务服务中心负责解释。

|  |
| --- |
| 乌审旗政务服务中心 2023年9月18日 印发 |

（四）本制度自公布之日起执行。