**附件2**

**工程建设项目审批咨询指导协调服务**

**工作规程（试行）**

第一条 为加强我省工程建设项目审批咨询指导协调服务，方便企业群众办事，提升审批服务水平，提高审批工作质量及效

率，制定本指导规程。

第二条 工程建设项目审批咨询指导协调服务包括工程建设项目立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收等各个阶段的审批事项，以及评价评估、技术审查、市政公用服务等事项。

第三条 各市、县（区）行政服务中心（含行政审批管理局）应专门设立工程建设项目审批咨询指导协调室（以下简称咨询室），安排专人为工程建设项目报建人员提供咨询指导协调服务，将工程建设项目有关审批事项、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，并提供座位、写字台、饮用水等服务。

第四条 咨询指导协调服务包括现场咨询、电话咨询、书面咨询和网上咨询。现场咨询和电话咨询实行首问负责制。首接咨询人员无法回答的，应请行政服务中心熟悉业务的其他人员予以回答。书面咨询、网上咨询由咨询人员或审批部门在三个工作日内回复。

第五条 咨询服务人员要仪容整洁、举止文明、微笑服务、热情接待引导、充分告知、准确回答、热心协调。

第六条 咨询服务人员应接受业务培训，熟悉相关法律法规和办事流程。

第七条 鼓励有条件的咨询室为项目业主提供审批协调代办服务。

第八条 工程建设项目审批咨询服务过程纳入电子监察系统，全过程实施监督。

第九条 咨询服务人员不得以任何借口推倭、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，应按有关规定予以严肃处理。