

附件 5

市侨办公共服务清单服务指南

1. 捐赠人认为受赠人对其捐赠财产的使用、管理情况有违背其捐赠意愿的投诉处理服务指南

一、办理依据

《安徽省华侨捐赠条例》第十六条第二款：捐赠人认为受赠人对其捐赠财产的使用、管理情况有违背其捐赠意愿的，可以进行投诉。县级以上人民政府侨务部门以及与捐赠有关主管部门接到投诉后，应当及时调查处理，并在 30 日内向捐赠人反馈调查处理情况。

二、承办机构

侨务科

三、服务对象

自然人、法人或其他组织

四、服务流程

捐赠人可通过邮寄或现场递交《捐赠事项投诉申请书》、电话投诉、信访投诉等方式提交投诉，主管部门在收到投诉后 5 个工作日内完成形式审查：材料齐全、属于职责范围的，予以受理并出具《投诉受理通知书》；材料不全的，一次性告知补正；不属于本部门管辖的，引导至有权机关（如民政部门、财政部门）。经调查核实确有违背捐赠意愿行为的，责令受赠单位限期整改，恢复原用途或征得捐赠人书面同意变更；对拒不改正的，通报财

政、民政等部门依法处理。

五、服务时限

工作日电话或线上咨询，24 小时内给予程序性答复。

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

侨务科，0558-2330367。

2.海外侨胞捐赠公益事业服务指南

一、办理依据

1.《国务院侨办关于海外侨胞捐赠公益事业资金服务管理办法》：（1）积极为海外侨胞捐赠公益事业提供热情周到的服务和帮助，是侨务部门的职责和义务。（2）协助生活海外侨胞捐赠公益事业，应严格依照捐赠人的意愿，捐赠项目的确定必须经捐赠人认可。

2.《安徽省华侨捐赠条例》第三条：华侨捐赠应当遵循自愿无偿和尊重捐赠人意愿的原则；第五条第一款：县级以上人民政府侨务部门负责华侨捐赠事务的指导、协调、服务和监督。

二、承办机构

侨务科

三、服务对象

居住在境外的华侨、华人、港澳同胞；海外侨团、华侨社团、华侨投资企业

四、服务流程

海外侨胞可通过电话、邮件、侨团转介或线上平台表达捐赠意向；侨办主动了解捐赠人意愿（用途、金额、形式、是否冠名等），推荐匹配的公益项目或受赠单位。协助捐赠人与受赠单位协商签订《捐赠协议》，受赠单位依法开具《公益事业捐赠票据》；侨办联合主管部门对项目进展、资金使用、工程质量等进行跟踪；督促受赠单位定期向捐赠人反馈使用情况（至少每年一次）；对擅自改变用途、管理不善等问题，督促整改并通报。

五、服务时限

常态化服务：政策咨询、项目推介等服务全年开放，工作日即时响应

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

侨务科，0558-2330367。

3.华侨捐赠兴办公益事业项目确认证书颁发服务指南

一、办理依据

《安徽省华侨捐赠条例》第十二条第三款：捐赠兴建的公益事业工程项目竣工验收并交付使用后，由县级以上人民政府侨务部门颁发华侨捐赠兴办公益事业项目确认证书。

二、承办机构

侨务科

三、服务对象

华侨、华侨团体、华侨投资企业

四、服务流程

受赠单位在接受捐赠后 30 日内，进行项目备案与申报，项目竣工或资金使用完毕后，由受赠单位或捐赠人（经受赠单位同意）向侨办提交《华侨捐赠项目确认及证书颁发申请表》及相关材料，侨办联合业务主管部门实地核查项目真实性、公益性和合规性；经政府确认后，由侨务部门制作《华侨捐赠兴办公益事业项目确认证书》；根据捐赠人意愿，采取现场颁发、邮寄送达或委托侨团转交等方式发放。

五、服务时限

常态化服务:工作日电话或线上咨询，24 小时内答复。

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

侨务科，0558-2330367。

4.归侨、侨眷境外亲友向境内捐赠物资入境手续协助办理 服务指南

一、办理依据

1.《中华人民共和国归侨侨眷权益保护法》第十二条第二款：归侨、侨眷境外亲友捐赠的物资用于国内公益事业的，依照法律、行政法规的规定减征或者免征关税和进口环节的增值税。

2.《〈中华人民共和国归侨侨眷权益保护法〉实施办法》（国务院 410 号令）第十三条第四款：归侨、侨眷境外亲友向境内捐赠财产的，县级以上人民政府负责侨务工作的机构可以协助办理有关入境手续，为捐赠人实施捐赠项目提供帮助，并依法对捐赠财产的使用与管理进行监督。

3.《安徽省实施〈中华人民共和国归侨侨眷权益保护法〉办法》第十一条第二款：归侨、侨眷境外亲友捐赠的物资用于国内公益事业的，依照法律、行政法规的规定减征或者免征关税和进口环节的增值税。

二、承办机构

侨务科

三、服务对象

境内归侨、侨眷；归侨、侨眷的境外亲友（含华侨、华人、港澳台同胞及外国友人）作为实际捐赠人；

四、服务流程

归侨、侨眷或受赠单位向所在地侨办进行捐赠意向登记，侨办初步评估捐赠合规性及公益属性。侨办联合海关、民政、卫健

等部门，向捐赠人或受赠单位提供指导，协调通关与免税申报。督促受赠单位按捐赠协议使用物资，并在 6 个月内提交使用情况报告；对擅自改变用途、未公开信息等行为，依法督促整改。

五、服务时限

常态化服务：工作日电话或线上咨询，24 小时内给予程序性回复。

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

侨务科，0558-2330367。

5. “三侨生”、侨眷加分证明出具服务指南

一、办理依据

1.《安徽省实施<中华人民共和国归侨侨眷权益保护法>办法》第十八条：归侨、归侨子女、华侨在国内的子女，在升学和就业方面享受下列照顾：（一）报考高中至大学本科阶段的各类学校，其考试总分增加 10 分；（二）参加招用职工文化考核的，其考核总分增加 10 分；（三）从高等学校、中等专业学校毕业，本人要求回配偶或父母所在地工作的，教育、人事等有关部门应积极帮助，在同等条件下，用人单位优先录用。前款规定以外的侨眷，报考高中阶段各类学校的，其考试总分增加 5 分；参加招用职工文化考核的，其考核总分增加 5 分。

2.《安徽省关于进一步调整和规范高考加分工作的实施方案》（二）逐步取消 2 项地方性加分项目。自 2022 年起，取消“侨眷、港澳同胞及其眷属”【即全国性加分项目“归侨、华侨子女、归侨子女和台湾省籍考生（含台湾户籍考生）”以外的“侨眷和港澳同胞及其眷属”】和“少数民族聚居地区少数民族考生”两项地方性加分项目。2020、2021 年符合条件的高考考生仍具有加分资格，加分分值为 5 分，仅适用于我省省属高校招生。

二、承办机构

侨务科

三、服务对象

“三侨生”：归侨子女；华侨在国内的子女；归侨本人。

侨眷考生：父母一方为华侨、归侨，且考生本人具有本市户

籍；配偶为华侨、归侨的考生。

四、服务流程

考生或监护人向户籍所在地县（市、区）侨办提交《“三侨生”/侨眷考生身份认定申请表》及相关材料，县级侨办在5个工作日内完成材料真实性、完整性审查；通过公安、出入境系统核查亲属关系及华侨身份；初审合格的，签署意见并报市级侨办复审（高考）或直接出具证明（中考）。市侨办在5个工作日内完成复核；审核通过后，出具统一格式的《“三侨生”/侨眷考生身份证明》。证明文件加盖“侨务专用章”，一式两份（考生、招考部门各一份）；同步将名单报送市教育招生考试院备案。

五、服务时限

常态化服务:工作日电话或线上咨询，24小时内答复

六、收费依据及标准

免费。

七、咨询方式

侨务科，0558-2330367。