

延津县工程建设项目审批制度改革 领导小组办公室文件

延工改办〔2022〕7号

延津县工程建设项目全周期帮办代办服务工作实施方案

为进一步打造更具竞争力的营商环境，建立顺畅的部门协调配合机制，提高项目服务水平，加快推进工程建设项目落地实效和速度，推进我县经济高质量发展，特制定本工作方案。

一、总体思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，聚焦工程建设等重点领域，充分发挥我县集中高效审批和政务服务“一站式”办理优势，集合项目建设各主管部门，构建流程规范、责任明确、运转高效的全流程全周期帮办代办服务体系，最大程度减少环节时间，优化服务，全面提升项目审批效能。

二、工作目标

以提升营商环境满意度为导向，紧扣“争当表率、争做示范、走在前列”目标定位，持续深化完善我县政务服务帮

办代办工作机制，完善县企一体化融合服务和协调联席会议机制，建立“纵向联动、横向协作、一企一帮”的帮办代办服务体系，提供从“企业设立”“项目立项”到“竣工验收”“企业注销”的全生命周期整链条帮办代办服务，对事项审批过程中涉及的审批难点、堵点问题，及时召开联席会议研究解决，实现“一方牵头、多方协作”的工作格局。

三、服务范围

延津县重点项目、招商引资项目及其他有需求的项目。

四、“全周期”帮办代办服务团队及工作职责

“全周期”帮办代办服务团队由帮办代办专员、项目服务专员、项目专家团队组成，建立“三位一体”的帮办代办队伍。帮办代办员由延津县政务服务中心选配，项目服务专员由审批部门及招商部门选配，项目专家团队由覆盖企业开办、项目立项、工程建设许可、施工许可、竣工验收等企业全生命周期各项目审批环节的审批业务能手组成，共同为全流程帮办代办服务做好专业化人员保障。延津县政务服务中心为牵头单位，负责统筹协调、协调全县项目帮办代办工作。

（一）帮办代办专员职责

各帮办代办专员为其属地项目、国有企业帮办代办专员为其引进的项目，提供“一对一”帮办代办服务，构建线上线下“零障碍”“零距离”审批服务模式，由企业根据自身情况随时选择24小时帮办代办、分阶段帮办代办或全程帮办代办服务，形成“提前介入一定制方案一审批受理一

并联提速一批后问效”的帮办代办服务“五步工作法”。

1. 指导项目单位熟悉审批流程，做好项目策划、按项目实际情况，协助编排项目审批进度计划。

2. 协助项目单位分阶段准备申报材料，指导填写各类表单，并按投资项目报批流程，将申报材料递交相关审批服务窗口办理。

3. 协助项目单位熟悉掌握工程建设项目审批管理系统操作。

4. 对审批过程进行跟踪协调，及时掌握帮办代办项目的审批进展情况，及时向项目单位反馈办理情况，做好与相关审批部门业务负责人的沟通工作，及时发现并积极协调解决审批中出现的问题。

5. 做好帮办代办项目相关资料的整理归档、保管和移交工作。同时，对项目单位提交的有关材料中所涉商业秘密、技术秘密和个人隐私负有保密责任。

（二）项目服务专员和项目专家团队主要职责

为帮办代办专员提供业务咨询和手续办理指导，围绕企业全生命周期各环节，深入企业现场办公，解读便利优惠政策，提供业务咨询、手续指导、绿色服务通道等专属服务，对疑难问题及时研究，提出解决对策，真正为企业提供“有人管、能落地、有服务、有效益”的全程保姆式服务。

（三）委托帮办代办的项目单位需履行职责

1. 明确项目负责人和项目经办人，如有变动，应及时告

知帮办帮办代办专员；

2. 负责及时提供项目申报相关材料，确保材料真实、合法、齐备、有效，并根据审批职能部门提出的要求，及时对申报材料进行修改或补充；

3. 审批环节必须由项目单位人员到场的，应妥善安排相应人员及时到场；

4. 按规定及时交纳各类费用。

五、“全周期”帮办代办服务工作方法

（一）建立定期培训机制。由县政务服务中心牵头对帮办代办专员、项目服务专员进行多种形式的定期培训活动，组织相关部门制作详细的授课课件，组织帮办代办专员、项目服务专员分批次进行培训，确保工作人员能够准确掌握基础工作标准以及完整服务流程。

（二）建立团队联络机制。帮办代办专员对属地范围内的项目及其引进的项目，做好全面审批服务工作，在企业群众首次咨询时，提前介入，提供“一对一”帮办代办服务，变“企业跑”为“政府跑”。完善政企联动一体化融合服务和协调联席会议机制，帮办代办专员形成两条常态化联系机制。一条联系项目单位，深入项目现场，及时了解企业需求，开展全周期帮办代办服务，并定期走访调研，明确项目建设进度；一条联系项目服务专员，摸清手续办理中可能存在的困难问题，及时协调帮助解决，切实提升项目审批效率。

（三）建立双向反馈机制。项目服务专员根据帮办代办

专员提供的信息，为项目单位制定“专属”工作方案建议并反馈至帮办代办专员，实现“一企一策”；对帮办代办中遇到的问题瓶颈，出具办理意见，对复杂问题，提交项目专家团队研究解决，项目专家团队召开联席会议，商讨出最优解决方案回馈至项目服务专员；对于特别重大、特别复杂的项目提交市政府，由市政府研究解决。

（四）建立跟踪服务机制。项目完成后，按照“完工不脱钩”的要求，帮办代办专员继续密切关注企业生产经营和发展状况，随时为后期实施的改建、扩建项目审批提供“全周期”帮办代办服务。

（五）建立挂图作战机制。由市行政审批服务局建立项目协调联动机制，实行挂图作战，将工作举措、责任人、计划目标、进展情况等信息形成图表清单一目了然，做到“一切工作具体化、具体工作责任化、责任落实高效化”，为各个项目定好“标尺”，推进各项重点任务落地生根、开花结果。

六、服务保障

（一）加强组织领导。健全完善政务服务帮办代办工作机制，是进一步优化营商环境、实现便民利企服务的重要举措。县政务服务中心要发挥牵头作用，负责统筹推进工程建设项目全程帮办代办工作，建立健全工作机制和运行制度。统筹协调各企业及政务服务部门，勇于创新、善于破局、强化服务，共同做好全周期帮办代办工作。各企业及政务服务

部门，要充分发挥自身职责作用，加强对帮办代办专员、项目服务专员和项目专家团队的管理督促，强化服务理念，增强服务意识，完善配套措施，切实把工作做深、做细、做实，确保帮办代办服务工作有效推进。

（二）加强监督考核。建立相应考核制度，实行“服务对象主评、联合督导考评”等方式，项目帮代办结束后，按照“一项目一评价”的原则，由项目申请人对帮办代办人员服务效率、服务态度和廉洁情况等进行评价，将帮代办服务情况纳入全市政务服务考核中，实行奖优罚劣，对服务评价好的帮办代办人员，上报县委县政府、营商环境专班给予表扬；对服务评价差的帮办代办人员，严肃追责，以责任落实提升服务水平。

（三）加强宣传工作。各部门单位要加大帮办代办工作宣传力度，及时总结好的经验做法、发掘典型案例，通过广播电视、微信公众号、工作简报等途径广泛宣传报道，营造良好的舆论环境。县政务服务中心要适时组织开展集中宣传，向办事群众深入宣传帮办代办工作性质、服务内容，发动引导群众通过微信、微博等自媒体进行广泛宣传，让企业和群众全面了解帮办代办工作，增强企业群众的获得感和满意度，扩大企业知晓度和参与度，打响“乳快办”服务品牌。

2022年10月27日