

乳山市工程建设项目帮办代办包办工作制度

乳行审字〔2021〕131号

根据《威海市深化“一次办好”改革全面推行咨询导办贴心帮办全程代办服务工作方案》（室字〔2018〕33号）、《威海市人民政府办公室关于印发威海市优化提升工程建设项目审批制度改革实施方案的通知》（威政办字〔2019〕42号）、《关于印发〈威海市工程建设项目帮办代办包办工作制度〉的通知》（威工改室〔2021〕1号）等文件要求，为进一步提高工程建设项目审批服务质量和办事效率，切实提高建设单位的便利度和获得感，制定本工作制度。

一、概念定义

本制度所称“帮办代办包办”，是指本市政务服务大厅投资建设综合窗口加挂帮办代办包办窗口牌子，由工程建设项目审批链条上所有部门审批人员共同组成帮办代办包办队伍，以投资建设综合窗口牵头组织并指派帮办代办包办员（以下简称代办员）的方式，通过线上线下两种渠道，为全市所有工程建设项目办理审批服务手续无偿提供全过程帮办代办包办服务。

二、工作内容

投资建设综合窗口和代办员根据项目建设单位的意愿和需求，主动做好政策咨询、流程指导、业务辅导、材料准备和网上填报等工作，积极沟通有关部门，协调解决疑难问题，完成项目审批手续，直至项目落实落地，并在威海市政务服务平台项目代办系统中全程记录，服务结束汇总形成完整电子档案。主要工作包括以下内容：

1.咨询服务。帮助项目建设单位快速了解本地政策法规及改革措施，为启动项目做好前期准备工作。

2.业务指导。根据项目建设单位的需求，协助其理清审批事项清单及办理流程，着手准备相关申请材料。

3.沟通协调。充分发挥各部门分工协作、并联审批的工作机制，合力解决项目建设单位在审批过程中遇到的难题。

4.帮办代办包办。

(1) 全 X 帮办。帮助项目建设单位了解相关情况，进行前期辅导，并将帮办情况在项目代办系统中及时记录，主要包括：帮助填写申请表格，协助准备申请材料，自行或组织相关部门解决项目申报前期和审批过程当中的所有问题，双向免费邮寄申请材料和办理结果证照文件。

(2) 全员代办。为项目申请单位代办工程建设项目审批链条中某个事项、多个事项或某阶段事项。项目建设单位提出代办申请后，将所需办理事项的申请材料交给综合窗口指派的代办员，由代办员负责代为办理相关事项。代办过程中，在项目代办系统记录、整理、归档。主要包括：代办申请时，在项目代办系统中为申请人记录申报意向，进行代办申报并制定代办计划；代办服务中，及时更新代办日志，为申请人记录代办流程；代办完成时，帮助申请人领取申报材料原件和代办结果，并在项目代办系统中进行登记；代办结束后，收集、整理、保存代办过程中产生的文字信息、服务记录、工作台账，方便申请人查询。

(3) 全程包办。对项目申请单位在工程建设项目全链条 4 个阶段所需办理的所

有业务全程进行包办。一般从招商引资阶段就提前介入，作为招商政策进行推介，介绍政策内容，跟踪项目进展，适时启动包办服务。申请人提出包办申请后，由代办员根据项目目前情况及申请人需要办理的事项，综合协调组织并代替申请人办理相关审批手续。包办过程中，在项目代办系统记录、整理、归档，主要包括：包办前，由代办员告知服务对象建设项目行政审批相关法律法规、政策、办理流程及可以提供的服务内容；了解服务对象的需求和意愿、建设项目的进展现状等情况，根据服务对象的要求，在包办模块中记录服务对象的申报意向，制定包办服务方案和代办计划；代办员将服务方案提交至服务对象并进行详细说明，双方对服务方案达成一致后，进入正式包办程序。包办中，代办员代替服务对象准备好相关申请材料后，并独立负责从项目全链条第 1 阶段需要办理的事项开始，办理相关审批手续；办理过程中，及时跟进审批进度，协调相关审批部门第一时间作出审批决定；同时，在包办模块进行代办申报、记录包办日志，特别是记录办理过程中的阶段性关键节点信息；全部审批完成后，代办员领取原件申报材料 and 办理结果材料，一次性邮寄给申请人，并在项目代办系统进行登记。包办服务结束后，代办员将每个事项代办过程中产生的文字信息、服务记录、工作台账等资料，在项目代办系统进行收集、整理和保存。

三、服务原则

按照“自愿申请、有求必应、无事不扰、随叫随到”的原则，代办员主动对接，结合项目建设单位需求，实行“一对一”“点对点”“一企一策”精准服务。

1.自愿委托、无偿代办。需要办理工程建设项目审批手续的企业根据需求自愿向政务服务中心投资建设综合窗口提出帮办代办包办申请，除法律、法规明确规定必

须由项目建设单位缴纳的费用外，一律提供免费服务。

2.灵活定制、上下联动。投资建设综合窗口工作人员为项目建设单位提供申报咨询、业务指导等服务，也可根据实际情况提供随时帮办、分阶段代办或全程代办服务。市政务服务大厅及相关部门实行分工协作、上下联动的工作机制，合力推进工程建设项目的实施。

3.依法依规、便捷高效。投资建设综合窗口工作人员在帮办代办包办服务过程中，应当保障项目建设单位合法权益，协调相关部门合理安排审批时序，为项目建设单位提供便捷高效的服务。

四、服务类型

1.协调开展工程建设项目审批。对符合条件的工程建设项目，协调相关部门合理开展联合审批，落实首接负责制和限时办结责任主体，着力解决事项审批难的具体问题。

2.协调提供套餐式审批。对涉及多部门联合办理的审批事项，通过行政审批部门组织相关部门提供套餐式审批服务，指导项目建设单位按序申报，达到节约申报办理时间，力促项目早注册、早立项、早开工、早投产。

3.协调办理各类并联审批。一次性告知项目建设单位工程建设项目立项、用地、规划、施工、竣工等不同阶段涉及的审批事项，指导或代替其准备各类申报资料，协同相关职能部门适时推进并联审批，提高建设工程项目的整体审批效率。

五、办理流程

1.项目建设单位在投资建设综合窗口提出申请，明确需要帮办代办包办的事项范

围，并提交建设工程项目基本信息。投资建设综合窗口工作人员负责将申办事项进行登记后转交至后台工作人员。

2.行政审批部门安排专人与项目建设单位沟通接洽，了解项目的详细情况及审批手续办理情况，填写《项目信息采集表》（详见附件1）。申请受理后，投资建设综合窗口指定代办员，开展全程跟踪服务。代办过程中，代办员负责将审批事项所需材料提交给审批窗口，项目建设单位应及时提供审批事项所需材料，积极配合代办员工作。

3.代办员接收项目建设单位申报材料后，开展形式审查，补齐核心材料，记录《重点项目帮办代办包办日志》（详见附件2），及时联系协调相关审批职能部门，并将申报材料转交具体职能部门，开展并联审批。

4.在审批通过后，代办员负责将所有项目审批的手续（结果）及时送达给项目建设单位。

5.帮办代办包办服务工作完成后，代办员应及时与相关部门办理交接手续，移交相关材料，按照规定完成资料整理归档。

六、运行机制

投资建设综合窗口以项目审批为主线，借助工程建设项目审批管理系统、项目代办系统，建立“集中受理、联审联办、统一送达、事后评价”的帮办代办包办运行机制。

1.集中受理。投资建设综合窗口集中受理帮办代办包办服务的申请，相关材料在审批窗口内部流转办理，在承诺办结时限内办结。

2.联审联办。建立工程建设项目审批联审会议机制，联审会议由行政审批部门召集，相关职能部门参加，及时协调解决项目审批过程中遇到的问题，具体问题整理汇总成《帮办代办包办难点问题工作台账》（详见附件3），相关部门按职责分工和时限要求完成办理。建立各部门联动办理机制，推进各职能部门并联审批。

3.统一送达。事项办结后，由代办员统一将批文、证件及有关资料送达项目建设单位。当面递交的，应由委托人在帮办代办包办服务办结单上签字确认；邮寄送达的，代办员应做好邮寄记录，待申请人签收确认后，帮办代办包办服务自然终止。

4.事后评价。帮办代办包办服务结束后，项目建设单位通过填写帮办代办包办评价表，对帮办代办包办服务作出评价，评价结果反馈至行政审批部门。

七、队伍建设

配齐配强“帮办代办包办”服务队伍，多措并举提升服务能力。由市行政审批服务局投资建设科业务骨干兼职代办员，统一培训、考核，提高帮办代办包办效率和服务水平，打造一支作风硬、业务精、服务好的专业化代办服务队伍。

八、组织协调

通过联审会议制度，建立沟通协调通道，代办员收到项目帮办代办包办申请后，协调相关部门召开联审会议，明确项目办理各项手续的申请条件和申请材料，对遇到的难点、堵点问题，明确解决问题的途径，帮助申请人尽快办理审批手续。

九、宣传引导

充分利用电视、官方网站、报纸、公众号等渠道，广泛宣传工程建设项目“帮办代办包办”工作情况，及时总结归纳典型案例和经验做法，加强正面宣传引导，切实

提升群众满意度。

十、强化监督

通过“威海市项目代办系统”建立常态化监督检查机制，充分利用满意度调查、抽查回访等形式对帮办代办包办服务进行督导检查，发现问题及时整改，确保服务水平不断提升。

附件：1.项目信息采集表

2.重点项目帮办代办包办日志

3.帮办代办包办难点问题工作台账

乳山市行政审批服务局

2021年11月17日