

梅州市政务服务数据管理局文件

梅市政数〔2020〕2号

梅州市政务服务数据管理局关于印发梅州市 工程建设项目全程免费代办工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，市直各有关单位：

现将《梅州市工程建设项目全程免费代办工作方案》印发给你们，请认真组织实施。实施中遇到的问题，请径向我局反映。

梅州市政务服务数据管理局

2020年1月19日

梅州市工程建设项目全程免费代办工作方案

为深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神和习近平总书记关于营造稳定公平透明、可预期的营商环境等重要讲话精神，以及省、市深化工程建设项目审批制度改革、优化营商环境的相关工作部署，进一步提升我市工程建设项目政务服务水平，提高项目政务服务效率，规范项目服务流程，根据《梅州市深入推进审批服务便民化工作方案》(梅市府办〔2019〕8号)及《梅州市全面开展工程建设项目审批制度改革实施方案》(梅市府〔2019〕12号)，在市级开展工程建设项目政务服务事项“全程免费代办”工作。为保障市直各部门、相关公共服务单位联动配合、信息畅通、协同高效，推进我市工程建设项目“全程免费代办”工作落地实施，现制定本方案。

一、总体要求

(一) 指导思想。

深入贯彻落实党的十九大和十九届三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全力配合工程建设项目审批制度改革，转变服务方式，优化服务流程，加大服务力度，助推工程建设项目“全程办、马上办、一次办、网上办”。为企业提供精确化、精准化、精细化的代办服务，营造公平、透明、可预期的营商环境，推进我市经济发展，提升企业获得感。

(二) 基本原则。

1、全心服务。坚持以人民为中心，全心全意为人民服务，把党的群众路线贯彻到政务服务全过程，聚焦影响企业发展和项目

推进的堵点痛点，把服务企业的事项办好，助推企业发展，促进营商环境的进一步优化。

2、精准服务。以需求为导向，立足工程建设项目实际，精准定位，为工程建设项目提供精准化、个性化的全程免费代办服务。

3、协调服务。优化完善职能部门工程建设项目服务联动机制，打造群策群力的协同作战模式，提升各单位间的向心力、凝聚力、战斗力。

4、全程服务。全程掌握工程建设项目审批服务的进度情况，为项目提供政务服务事项“一条龙服务”，以专人专项、全程跟进，助力项目审批提速。

（三）工作目标。

在市级层面打造一支“能辅导、能咨询、能指导、能协调、能代办、能服务”的“六能”专业“首席服务官”队伍，为企业（项目）提供代办服务，形成协同联动的工程建设项目代办服务工作机制，提升工程建设项目政务服务效率和服务质量，实现“全流程跟进、全方位协调、全覆盖保障”，全力打造我市营商环境新优势。

二、代办服务要点

（一）“代办服务”含义。

企业代办服务，是指市政务服务中心及相关职能部门工作人员，无偿协助项目单位办理相关政务服务事项，为项目单位提供咨询、指导、协调、代办等服务的总称。项目的申报主体仍为建设单位。

（二）服务项目范围。

分为以下类型：一是全市新建、改建、扩建且涉及市级审批权限的社会投资项目；二是使用市本级统筹财政资金且涉及市级审批权限的房屋建筑和城市基础设施等工程；三是市政府认定的重点项目（含政府投资项目和社会投资项目）。

（三）服务事项范围。

项目从立项到竣工验收全流程所涉及的行政审批许可、备案事项和相关公共服务事项；与行政审批相关的中介技术服务事项，由项目单位自主选择服务机构办理，政府投资和使用财政性资金涉及行政审批中介服务的，按《广东省网上中介服务超市管理暂行办法》（粤府办〔2018〕53号）及《广东省网上中介服务超市梅州市运营工作指南》（梅市政数〔2019〕8号）相关规定执行，根据项目单位意愿，可提供相关咨询服务。

（四）代办服务方式。

1、**咨询**。根据项目单位实际需要，提供政策解答，事项申报等各类咨询服务。

2、**指导**。根据项目单位实际需要，提供申报材料准备、审批程序规划、申报进度计划等各类指导服务。

3、**协调**。根据项目实际情况，帮助项目单位联系有关审批部门，召集相关会议，协调推进所办理的事项。

4、**代办**。受项目单位书面委托，分阶段、分环节提供部分或全程代办服务。

（五）代办服务原则。

代办服务工作遵循“全程免费代办”原则：

1、**自愿选择、免费代办**。项目单位可自愿选择是否需要代办

服务，并对项目单位实行免费代办。

2、全程服务、协调联动。首席服务官为项目单位提供申报咨询、业务指导梳理等服务，也可根据实际情况提供全程代办服务或分环节分阶段代办服务。市各职能部门实行分工协作、协调联动的代办工作机制，合力推进投资项目的实施。

3、依法依规、高效便捷。代办服务应保障项目单位合法权益，协调相关审批部门合理规划事项办理途径，积极对接相关投资优惠政策，为项目单位提供便捷高效的代办服务。

三、工作任务

（一）建立机制，落实单位人员保障。一是各单位应明确“全程免费代办”工作的分管领导；二是指定具体负责的业务骨干（业务科室负责人）作为本单位业务负责人，负责日常协调、管理、监督本单位代办服务相关工作，包括协调本单位人员为市政务服务服务中心的代办服务、项目现场调研服务等提供支撑，定期为代办专窗首席服务官举行宣讲培训会，协调审批问题、报送代办工作信息等；三是指定具体审批骨干人员负责配合市政务服务数据管理局开展代办服务日常工作，包括及时响应市政务服务服务中心代办服务需求，具体跟进并协调代办服务过程中的问题等工作。请各单位在2020年1月31日前将人员名单（附件1）加盖公章报市政务服务数据管理局。

（二）调研回访，摸清项目建设申报痛点难点。各单位配合市政务服务数据管理局通过线上线下平台开展工程建设项目政务服务问卷调查、企业访谈等调研工作，摸清市级工程建设项目政务服务情况，全面了解项目代办服务需求、企业办事难点痛点

问题。市政务服务数据管理局对征集到的问题进行分类登记、汇总整理，组织相关单位进行分析、评估，精准把脉企业所思所想、所忧所虑。

（三）立足大厅，设立企业代办服务专窗。进一步深化政务服务大厅重点项目“绿色通道”服务内涵，通过设置企业代办服务专窗，为项目单位开展代办服务，形成包括项目服务指引、代办服务洽谈、服务成果展示、项目协调等功能为一体的服务窗口和场所。以“统一窗口管理、统一编码登记、统一协调服务”为工作原则，打造多部门“联审会办、联合审批”的专业服务模式，提升服务效率、服务品质。涉及到重大、复杂项目审批需要协调的，或采取“联审会办、联合审批”等方式推进的，相关单位业务负责人应积极配合，安排具体审批骨干人员参与项目审批的洽谈，协调解决相关问题。

（四）完善专窗，配置首席服务官打造专业代办团队。企业代办服务专窗工作人员实行 AB 岗轮换，原则上按照收件窗口 1:1.5 的比例配备。专窗工作人员应具备较强政策水平、服务意识和业务能力，由政务中心管理机构进行培训考核和调配管理。人员配置按集约化原则配置，不足的通过政府购买服务聘用合同制工作人员等方式解决。

（五）深化服务，开展“面对面”培训和“不见面”服务。一是制定年度计划，分季度定期组织相关企业开展“面对面”政企互动活动，并于每季度的前 5 个工作日内填报上一季度开展政企互动情况统计表（详见附件 2）。二是根据政策变更、审批业务调整或企业需求，不定期开展工程建设项目审批制度改革宣讲培

训会。各单位指派审批业务骨干，在会上开展政策宣讲、互动问答，对会上反映的重要问题进行跟进协调及答复。三是加强对首席服务官的业务培训，定期组织单位对代办专窗首席服务官开展工程建设领域政务服务的业务培训，提升其业务能力及代办服务水平。四是拓展工程建设项目“不见面”服务。各单位应配合市政务服务数据管理局，利用企业代办服务专窗以及微信群等即时通讯工具，建立专门服务渠道，为企业提供在线政策查询、审批进度查询、审批疑难问题解答等线上服务，让服务更便捷高效。

（六）精准对接，提供“点对点”个性化服务。根据企业提出的工程现场服务需求，由市政务服务数据管理局联合各单位进行研判筛选，确定现场协调企业及项目名单，通过到工程现场调研、召开协调会等形式，提供上门咨询、指导、协调、代办等服务。针对企业个性化需求，落实“一企一策”，帮助企业解决难点痛点，以精准化服务促项目高效推进。各业务相关单位负责指派审批骨干人员参加上门调研，为企业提供咨询、指导、问题协调等服务。

四、保障措施

（一）强化组织领导。各单位要充分重视代办服务工作，提高对工程建设项目审批制度改革的认识，强化对代办工作的领导，加大力度，充分发挥协调作用，及时响应、主动作为，集中解决项目遇到的难点问题，跟进重点任务落实情况，确保各项任务按计划推进。发挥统筹作用，加强和各业务审批部门的沟通协调和信息共享，形成工作合力，各县（市、区）可参照制订方案。

（二）强化资金保障。财政部门统筹做好支持企业代办服务

相关工作经费保障，确保工作顺利推进。

（三）强化管理机制。建立健全保障机制，各单位要树立大局意识和全局观念，密切协作、协调联动，通过我市工程建设项目审批制度改革专项工作领导小组会议、相关协调机制及联席会议等方式积极解决在工作推进中遇到的各类问题。对跨部门、跨领域问题，加强沟通协调，共同寻求解决办法，确保相关工作稳步推进。

（四）强化对外宣传。各单位要加强对代办服务工作的宣传力度，在办理相关业务过程中，积极引导企业了解代办服务工作，做好项目政务服务事项办理的咨询、指导、协调等相关工作。打造“精确化、精准化、精细化”的全程免费代办服务模式，着力提升企业在工程建设审批制度改革中的获得感。

（五）强化督办考核。各单位要按照工作任务及分工，切实落实工程建设项目“全程免费代办”相关工作，各单位落实代办服务工作情况将纳入全市政务服务相关工作考核范围。

附件 1:

名单报送回执

填报单位：_____（公章）_____

类别	姓名	职务	手机号码	办公电话	负责业务	备注
分管领导						
业务 负责人						
审批 骨干人员						

附件 2:

各单位开展政企互动情况统计表

单位（公章）:

时间	地点	参加企业	活动内容	备注

填报人:

办公电话:

联系手机:

（请于每季度前 5 个工作日内报送上一季度活动开展情况，电子版发送至邮箱 zfrxk@meizhou.gov.cn）。