运城市行政审批服务管理局文件

运审管发〔2022〕2号

运城市行政审批服务管理局

关于印发运城市深化“承诺制+标准地+全代办”改革开展“全代办”联动服务工作机制的

通 知

各县（市、区）行政审批服务管理局，各开发区行政审批局：

现将《运城市深化“承诺制+标准地+全代办”改革开展“全代办”联动服务工作机制》印发给你们，请认真组织落实。

运城市行政审批服务管理局

2022年3月21日

运城市深化“承诺制+标准地+全代办”改革

开展“全代办”联动服务工作机制

为深入贯彻党中央、国务院优化营商环境决策部署，全面落实省委、省政府实施“承诺制+标准地+全代办”改革要求，全力打造“全领域、全周期、全链条、全代办”服务，持续打造“无差别、无障碍、无后顾之忧，可预期、可信赖、可发展”的营商环境，结合我市实际，特制定本工作机制。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，按照“三无”“三可”要求，以提升服务质量为抓手，促进投资项目快速实施为目标，建立服务企业长效机制，为企业提供便捷高效的政务服务，进一步构建有运城特色的优质营商环境，为推动我市经济高质量发展提供坚实的基础。

二、基本原则

（一）自愿委托。符合代办范围的投资建设项目，企业均可提出委托申请，签订代办协议后由代办服务机构负责代办相关审批服务事项。

（二）无偿服务。代办项目除按法律、法规明确规定必须由企业交纳的费用外，一律实行免费代办服务。

（三）全程代办。以便民利企为出发点，政务服务事项推行“全代办”服务，投资项目建设推行“全包办”服务，着力解决企业群众办事的痛点、堵点、难点。

（四）协调联动。建立市、县（市、区）、开发区三方联动服务机制，在各自的业务范围内互为代办相关手续，协调解决项目办理中的问题，缩短办理时间。

（五）优质高效。充分利用代办队伍掌握政策、熟悉业务的优势，依法合规地为企业提供专业化的优质高效服务。

三、代办机构和服务要求

（一）代办机构

市、县（市、区）、开发区行政审批局确定代办服务机构或代办服务窗口（以下简称“代办机构”），组建“全代办”工作队伍，并按照相关管理制度对工作队伍开展日常管理和业务指导、培训等工作，切实为投资建设项目做好“全代办”服务。

（二）代办服务要求

按照“属地代办、分工协同”的原则，投资建设项目属于市本级的由市行政审批局负责代办，属于县（市、区）的由所在地的县（市、区）行政审批局负责代办，属于开发区的由所在开发区行政审批局负责代办。各级代办机构要主动对接项目单位，及时掌握项目推进的难点、堵点，根据项目进展情况切实做好代办服务。除法律法规规定必须企业到场办理的事项外，均实行“内转外不转”的运行方式，由代办机构确定代办员负责全程或分阶段免费代办相关审批手续，为企业提供 “店小二”式代办服务。

四、代办范围

开发区内的企业投资项目全部实行“全代办”服务；开发区外的政府投资项目、企业投资项目可参照实行。

五、代办事项

政府投资项目自立项后，企业投资项目自签约后到项目建成、正式运营前，依法需要提供的相关政务服务事项。涉及中介技术服务的非审批事项，原则上由企业自主选择中介技术服务机构。

六、服务机制

（一）创新代办方式

**1.健全代办服务方式。**实行“预约上门、一窗受理、专人代办、集成服务”全程免费代办服务。一是企业可以通过拨打代办咨询电话或到项目所在地行政审批局代办服务窗口，将代办项目情况与代办员进行沟通并做好代办登记，符合代办条件的即可申请代办服务。二是编制代办业务操作流程图，根据企业实际需求，制定代办服务计划，为企业办事提供全景式免费代办服务。三是建立代办全程留痕机制，每个代办项目建立专项管理台账，做到代办服务公开透明，信息可查询、业绩可考核、责任可追溯。

**2.建立项目前期策划服务机制。**将“全代办”范围前移，强化靠前服务。“全代办”团队根据企业项目意向，从产业政策、项目选址、发展规划等方面提前为企业谋划项目是否符合发展要求，及时告知企业项目是否可行，减少项目单位准备和审批时间，提高项目建设效率，降低社会成本。

**3.全面推行项目审批“一事一方案”。**在项目前期策划基础上，发挥“一枚印章管审批”集成审批优势，由项目所在地代办机构牵头，以企业办成项目一件事为导向，根据项目类型、投资规模、用地位置等情况，将项目“一件事”涉及多个事项的办理条件、申请材料、办理时限等进行整合优化，为每个项目拟定一套专属代办方案及清单。每个项目只需提交一次申请、准备一套材料，切实提高项目进入审批后的一次性通过率，大幅减少项目审批办结时间。

**4.建立重大项目动态分析机制。**市、县（市、区）、开发区行政审批局要组织审批科室业务骨干进入“全代办”队伍，定期对重大项目审批进展进行动态分析、立项推演，对于项目审批过程中的难点和堵点进行梳理研判，“点对点”逐个协调推进，最大限度地减少审批环节和压缩审批时限，以点对点、一对一、个性化的服务为重大项目、重点企业提供全周期管家式长效保障。

**5.推行“代办联系卡”特色服务。**代办机构要建立日常工作联系机制，向企业发放代办联系卡，符合代办条件的企业凭代办联系卡便可全程免费享受“全代办”服务。

**6.完善联动协调代办机制。**一是建立全市代办联动机制。属地代办机构负责本级政府代办服务。对涉及上下级的投资建设项目审批，由属地政府代办机构发起联动代办服务，上级政府代办机构应及时响应、认真服务、主动反馈，共同做好项目全程免费代办服务。二是建立分层分级协调机制。在实施项目代办服务过程中，对涉及多部门的问题，属地政府代办机构应及时组织同级相关部门协调解决；涉及上级部门的事项，可申请上报上级政府的代办机构组织协调，直至上级审批部门或上级政府落实到位为止。三是健全联席会议制度。由代办机构牵头召开联席会议，及时协调解决项目办理中遇到的问题；代办员应认真填写联合审批协调会议记录表，各参加协调会议的部门负责人签字确认，确保协调结果落实到位。

（二）优化代办流程

**1.提前介入。**代办机构对有意在本地范围内投资建设项目的服务对象，应主动对接，了解项目概况，并提供政策解答、事项申报等各类咨询、指导服务。

**2.委托受理。**企业可以现场或在线填写《代办服务申请表》，符合代办条件的可签订《代办委托协议》，双方明确项目负责人和代办员，企业按要求提交相关材料后，代办机构正式受理代办事项。

**3.制订方案。**代办员根据企业委托的具体代办事项，按照建设项目“一窗受理、集成服务”的改革要求，拟订代办任务分解计划表，明确各阶段和各审批部门代办事项的具体名称和办理时限，确定各审批部门的审批联络员，形成“一个投资项目、一支服务团队、一套计划方案、一张流程图和时间表”的项目代办体系。

**4.组织落实。**代办员按代办任务分解计划表实行派单，并第一时间与企业进行联系，按照建设项目审批流程图的顺序和时间要求，对项目审批进行催办、督办，尽快完成代办事项的审批。

**5.协调办理。**对涉及联合审批的事项，由代办员协调审批窗口并跟踪督办；审批窗口无法解决的难点问题，启动联席会议协调解决；需要同级政府解决的特殊问题，报送同级政府领导启动疑难会商机制。对审批权限在上级部门的，审批部门在完成本级审批后，由代办机构尽快上报上级部门办理。

**6.跟踪反馈。**代办员要严格按照代办任务分解计划表确定的时间节点，做好代办项目的协调跟踪，实时掌握项目代办进展情况，定期做好代办项目进度汇总并反馈企业。

**7.督办落实。**全程代办服务要严格管理、规范运作，代办进展情况实行全程动态管理，及时督促落实。代办工作要自觉接受相关部门监督，确保代办事项按时或提前办结。

**8.项目办结。**项目代办完成后，代办员向企业移交有关资料和审批成果，同时填写代办项目办结单，经企业签字确认后，该项目代办结束。因项目本身不具备办结条件或企业要求终止代办委托的，代办员应与企业办理终止委托代办手续，填写《代办项目终止委托单》，注明终止原因，并移交相关资料。

**9.评价回访。**企业对代办服务进行评价填写《代办服务评价意见单》，代办机构要通过网上评价、电话回访、会议座谈等不同形式听取企业的意见，不断总结实践经验，进一步完善“全代办”工作机制。

七、工作要求

（一）加强组织领导。市、县（市、区）、开发区行政审批局要高度重视深入推进审批服务便民化工作，增强做好投资建设项目代办工作的积极性、主动性和自觉性，加强对代办工作的领导，大胆改革创新，及时研究解决代办工作的新情况、新问题，确保企业和群众办事少跑腿，项目能落地。

（二）加强队伍建设。按照“全域协作、贴近企业、服务项目”的要求，加强代办队伍建设，着力构建市、县（区）二级政府和开发区代办服务体系。各级行政审批局要派遣熟悉业务、了解政策的业务骨干担任代办员和审批联络员，并加强代办队伍的专业化培训。

（三）创新服务模式。因地制宜大胆探索，形成特色经验做法，创造更多管用可行的服务模式。建立健全协作攻关机制，对企业开办、企业投资、建设工程等重点领域、难点问题，及时总结经验，推动“全代办”各项工作落到实处。

（四）强化考核评价。建立“全代办”结果考核评价机制，通过日常检查、回访调查、跟踪问效等方式，由企业对代办机构、代办员、审批部门及其窗口工作人员的服务态度、办事效率和服务质量进行评价，每季度进行综合评估，年底进行全面考评。

（五）营造浓厚氛围。充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体加强对“全代办”服务工作的宣传和引导，及时准确发布、解读投资建设项目“全代办”服务中所涉及的相关政策法规和改革信息，凝聚各方共识，打造一流的营商环境，推动全市经济社会更好更快发展。