

附件

潮州市工程建设项目审批帮代办服务工作制度（修订）

根据《潮州市人民政府办公室关于印发〈潮州市重点企业项目申报手续代办工作实施意见〉的通知》（潮府办〔2017〕37号）、《潮州市人民政府关于印发〈潮州市关于全面开展工程建设项目审批制度改革实施方案〉的通知》（潮府函〔2019〕304号）和《中共潮州市委 潮州市人民政府关于印发〈潮州市优化营商环境实施意见〉的通知》（潮发〔2021〕4号）等文件要求，推行潮州市工程建设项目审批帮办代办服务，变企业“跑腿”为政府“跑腿”，切实解决企业“办事难、办事慢、办事繁”等堵点问题，推动项目快速推进，不断优化我市营商环境，为我市经济发展提供强有力的政务服务保障。现结合我市实际情况，制定本工作制度。

一、帮办代办定义

（一）帮办

是指在接受建设单位咨询、协助准备齐全材料后，帮代办员带领建设单位到相关窗口办理业务。

（二）代办

是指建设单位在准备齐全材料、完成材料交接手续并签订委托代办手续后，由帮代办专班全程代替办理业务。

二、适用范围

凡市属范围内的工程建设项目，从立项用地规划到竣工验收和公共设施接入全过程所涉及的审批事项，均纳入潮州市工程建设项目帮代办服务范畴。

其中，凡市属范围内新建、改建、扩建的政府投资和社会投资的重点工程建设项目，从立项用地规划到竣工验收和公共设施接入全过程所涉及的审批事项，均纳入潮州市重点工程建设项目审批代办服务范畴，具体项目清单由市发改局确定并向社会公示。建设单位可以根据项目情况申请全部委托代办或部分委托代办（涉及中介技术服务机构的非审批事项，原则上由建设单位自主选择技术服务机构）。

三、帮代办机构

在市政数局设立“工程建设项目审批帮代办专班”（以下简称帮代办专班），由市政数局和各相关职能部门等组成，并设置“工建帮代办”专窗，统一受理建设单位委托帮代办服务申请，落实帮代办专班一对一“贴身式”全程跟踪服务，做到定人、定事、定时，为建设单位提供全过程个性化、精准化帮代办服务。帮代办专班由帮代办员和专办员组成，市政数局负责组建帮代办员队伍，各职能部门负责组建专办员队伍，每部门原则上不少于2人。

四、实施原则

（一）自愿委托。凡在潮州市内、符合代办条件的工程建设项目，建设单位均可向“工建帮代办”专窗提出委托申请，签订

代办协议，明确建设单位和帮代办专班双方相应的权利义务后，委托帮代办专班代办相关审批事项。帮办服务无需签订委托手续。

（二）无偿服务。除法律、法规明确规定必须由建设单位交纳的费用外，一律提供免费帮代办服务。

（三）联动协作。帮代办专班承接帮代办项目后，明确建设单位应在帮代办专班的指导下，按规定提供所需的申报材料，承诺保证所提供的材料真实、合法、有效，并落实专人配合做好项目申报办理工作；帮代办员对帮代办审批事项在委托范围内为建设单位提供从协调、沟通、申报服务，专办员负责咨询答疑、审批指导、业务协调等全流程帮代办服务。帮代办员队伍和专办员队伍无缝衔接、密切配合，为建设单位提供公开透明、便捷高效的帮代办服务。

（四）合法规范。帮代办专班为建设单位提供优质高效的服务，应建立受理业务工作台帐，及时跟踪，记录办理情况，帮代办行为必须依法合规，不得损害公共利益和建设单位的合法权益。在国家政策许可范围内，按照特事特办、优先办理、主动服务、跟踪督办、陪同协办等服务方式，简化手续，从快办理，以建设单位提供真实有效的申请办理审批事项所需材料为前提，做到“帮代办不包办”、“服务不揽责”。

五、职责分工

帮代办专班负责工程建设项目审批帮代办服务的业务联系、协调运转、跟踪督办、监督管理等工作；强化对帮代办项目的动态管理，及时掌握帮代办项目的办理进度，研究解决存在的矛盾

及问题；对涉及面广、程序复杂或者需要协调的项目，由帮代办专班组织相关职能部门召开协调会议，解决项目在审批过程中遇到的矛盾和问题，并“一跟到底，限时办结”；制定完善帮代办专班各项管理制度，并对帮代办员队伍进行业务指导和培训等工作；组织对帮代办项目进行回访，对帮代办服务进行考核考评。

（一）“工建帮代办”专窗帮代办员。帮代办员协助专办员指导建设单位熟悉办事流程及办事指南，按项目实际情况，制定项目审批进度计划；及时把建设单位提交的材料递交相关部门审批；对审批过程进行跟踪协调，及时掌握帮代办项目的审批进展情况并向建设单位反馈办理情况；与审批部门专办员做好相关沟通工作，及时发现并积极协调解决审批中出现的问题，若有难以解决的问题，应及时上报帮代办专班处理；做好帮代办过程的记录和项目相关资料的整理、保管和移交工作；对建设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）审批部门专办员。专办员负责帮代办本部门审批服务事项，做好咨询答疑、审批指导、业务协调等帮代办服务；指导协助建设单位分阶段准备申报材料、须填报的表单；主动协调解决项目审批过程中的矛盾和问题，及时向对应的帮代办员或其他部门专办员反馈本部门的审批意见及协调情况；对项目审批服务过程中存在的重大难题，应及时上报部门负责人或帮代办专班，请求协调会商。

（三）建设单位。建设单位负责明确项目负责人和项目经办人，如有变动，应及时告知帮代办员；负责及时决策落实，合力

推进；要主动配合帮代办专班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；负责与施工单位、监理单位、设计单位、勘察单位等责任主体的沟通联络；按规定及时交纳各类规费。

六、服务流程

（一）帮办服务流程

为需要帮办的建设单位解答有关咨询，若准备材料不齐全，帮代办员需一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便建设单位快速补齐材料。对于材料齐全的帮办事项，由建设单位提交申报手续，帮代办员协助办理相关业务。

（二）代办服务流程

1. 申请确认。建设单位委托代办事项，应向“工建帮代办”专窗提出申请，经审核符合代办条件的，明确代办事项内容，办理代办委托手续，指定窗口帮代办员、建设单位经办人，并明确双方义务。

2. 指导答疑。严格执行“首问负责制”和“一次性告知制”。办理委托代办手续后，各有关职能部门的专办员应指导协助建设单位分阶段准备申报材料、须填报的表单，做好咨询答疑工作。

3. 组织会审。建设单位提交相关申请材料后，帮代办专班在2个工作日内组织代办事项所涉及的审批职能部门对申请材料进行会审，落实审批服务责任单位，明确需要建设单位协同配合办理的事项。

对于经审核申请材料齐全、符合法定形式的委托代办事项，审批职能部门应一次性明确办理程序、办结时限、是否缴纳行政事业性收费及其收费标准，是否依法需要进行听证、招标、拍卖、检验、检疫、鉴定和专家评审及其时间等内容，当天由帮代办专窗发出受理通知书并完成材料交接和签收委托协议。

对于经审核申请材料不齐全、不符合法定形式的委托代办事项，审批职能部门应在会审当天向建设单位发出补正材料告知单，一次性告知需要实正材料的全部内容。补正材料经审核符合要求的，帮代办专窗发出受理通知书；对于申报材料主件齐全，其他申报材料有欠缺的，建设单位可承诺在业务办理时限内将材料补齐补正，实施“容缺受理”或“告知承诺”，发出“容缺受理”或“告知承诺”通知书。

对于法律法规明令禁止、不符合产业政策和发展规划的委托代办事项，审批职能部门应在会审当天向建设单位作出不予受理决定并说明理由。

4. 结果送达。帮代办专班在将代办事项交由相关职能部门办理后，负责全程跟踪、督办和协调，确保项目按时办理。各审批职能部门应做好项目申报手续的办理，在承诺办理时限内快速办结业务，并将办理结果及时送达帮代办专窗，由帮代办员按约定方式送达建设单位经办人。

5. 终止委托。代办服务过程中出现以下情形之一的，帮代办专班可以中止或终结代办服务：

- (1) 项目因不可抗力原因不能继续审批；

- (2) 建设单位提供虚假材料、隐瞒真实情况的；
- (3) 建设单位不按期缴纳依法应当缴纳的行政事业性收费的；
- (4) 建设单位行政审批申请不符合法定条件、标准且不能补正的；
- (5) 建设单位不配合帮代办专班办理代办事项的；
- (6) 法律法规规定应当中止或终结的其他情形。

七、保障措施

（一）统一平台，信息共享。统一使用潮州市工程建设项目审批管理系统，同时与“广东政务服务网”、“多规合一”管理平台、在线电子审图系统、网上中介服务超市等信息平台互联互通，推动项目信息、图纸资料、审批结果和监管信息全程共享，全面推行电子签章、电子表单、电子材料等电子化应用。审批管理系统汇集的信息真实性、完整性由信息提供方负责，并直接作为审批依据，各审批部门根据审批管理系统调取的信息办理审批。

（二）完善机制，务实推进。建立帮代办队伍保障制，由市政数局根据本级实际情况组建帮代办员队伍，财政部门要确保经费保障。建立工程建设项目帮代办联席会议制，及时研究解决帮代办服务实施过程中遇到的新情况、新问题，深化配套改革；建立人员报备制，市政数局和各审批职能部门要明确专人，组建帮代办员、专办员队伍，要保持项目帮代办员、专办员队伍的相对稳定，实行严格的准入和退出机制，因工作变动确需调整的，须提前报帮代办专班登记备案。

建立业务培训制，帮代办专班适时组织项目审批帮代办员培训班，加强政策法规、业务知识和操作规范等方面的业务辅导，切实提高项目帮代办员的业务能力和服务水平；建立项目回访制，帮代办专班通过电话联系、入企走访、召开座谈会等形式，定期对帮代办项目进行回访，征求各方意见和建议，对帮代办事项进行综合评估。帮代办专班应及时总结帮代办服务工作的经验做法，积极更新服务内容、探索服务途径、创新服务方式、拓展服务范围，认真对各类帮代办数据进行分析，深入研究建设工程项目审批过程中体制性、机制性问题，提出改进工作的意见和建议。

（三）强化监督，注重考核。建立工程建设项目审批帮代办服务督查督办机制，市政数局对专办员工作情况出具评价意见，作为该部门政务服务年度考核重点内容之一，并对未按要求履行职责、工作明显滞后造成损失和不良影响的部门在《市政数局月度进驻工作情况》中进行通报。

本制度由市政政务服务数据管理局负责解释，并自印发之日起施行。各县（区）参照此制度组织实施。