信宜市重大产业项目帮代办及全过程服务工作制度（试行）

为深入贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要论述，创新我市企业投资项目审批服务管理机制，为企业提供专业化引导、高效率帮代办和全过程服务，持续优化我市营商环境，结合我市实际，特制定本制度。

一、服务范围及内容

市投资促进中心移交的新招商引资产业项目以及市委、市政府交办的重大产业项目，每个项目相应成立帮代办专班（下设“代办员”“专办员”“跟办员”，具体由市营商办负责统筹管理），在市优化营商环境、提升政务服务效率综合改革工作领导小组领导下开展相关帮代办服务工作。

服务内容包括为项目单位提供企业设立登记、项目立项报建、竣工验收、不动产权证办理等全流程帮代办服务（项目单位有特殊要求的除外）。根据自愿委托原则，项目单位可申请全部委托或部分委托帮代办，涉及第三方技术服务机构的非审批事项，原则上由项目单位自主选择技术服务机构，若从中介超市选取第三方技术服务机构的，帮代办专班陪同协办。帮代办专班接受委托帮代办项目后，除法律、法

规明确由项目单位交纳的费用外，一律免费提供帮代办服务。

项目建成后，项目帮代办专班“代办员”“跟办员”转为服务企业联络员，继续做好服务企业工作。联络员（代办员、跟办员）工作发生变动时，由接任者自然替补，并报市营商办备案。

二、人员职责

（一）**代办员**。代办员由市营商办根据工作需要从市政务服务数据管理局、市科工商务局、市文化广电旅游体育局、市农业农村局、经济开发区管理中心等部门抽调组成，每个项目配备1名代办员。代办员帮代办期间实行脱产管理，具体负责为项目单位提供全流程审批事项政策解答、申报流程指导、申报材料筹备辅导、代收代核资料、代跑审批、代报系统、上门帮代办、跟踪协调等服务。

（二）**专办员**。专办员是指相关审批部门的协调联动专办员，由相关部门的业务骨干组成，负责做好本部门审批服务事项的审批指导、业务咨询解答；主动协调、报告部门内部待办事宜，打通工作相关部门业务壁垒，确保各方衔接顺畅；主动协调解决项目审批过程中产生的矛盾和问题，及时向对应的帮代办员反馈本部门的审批意见及协调情况。

（三）**跟办员**。跟办员是指投资促进中心负责引进项目的具体经办人，负责了解帮代办服务进展情况，发现问题及

时向市招商领导小组汇报。

（四）**第三方评价**。市营商办负责组织第三方全程跟踪帮代办情况，并对代办员、专办员、跟办员及审批部门工作情况进行评价。

三、服务流程

（一）**组建帮代办专班**。项目通过市招商项目评审会1个工作日内，市投资促进中心将项目情况推送市营商办，市营商办在1个工作日内落实该项目的代办员，并正式发文至各项目单位；同时，建立帮代办服务群，及时沟通工作、通报进度，人员包括相关审批部门和项目归口管理部门的主要领导、代办员、专办员、跟办员、项目单位代表，以及市委督查室、市政府督查室指派的工作人员等。

（二）**制定帮代办计划**。在市营商办确定代办员后3个工作日内，市投资促进中心根据项目信息拟定全流程帮代办事项清单，明确项目申报要点、商定帮代办计划；涉及事项清单的职能部门在2个工作日内按完成相关事项的一次性告知材料。帮代办计划及一次性告知材料要同时报市营商办备案。

（三）**帮代办服务交底**。在正式开始实施帮代办前，由代办员向项目单位详细讲解帮代办服务的内容、各环节的审批重点以及最优方案建议，提醒项目单位提前做好相关准备工作。

（四）**全程帮代办**。代办员应严格按照商定计划实施帮代办，协助项目单位如期完成相关申报工作，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。

1.咨询辅导。帮代办过程中，代办员可通过微信、QQ、电话、上门等多种方式为项目单位提供审批全过程咨询辅导服务，告知项目单位相关审批事项、申请材料清单及要求。服务过程需做到主动引导、热情接待、充分告知、准确回答，对于不能立即准确回答的问题，需了解清楚后再及时回复企业。

2.申报帮代办。根据项目需求，代办员可提供全流程审批事项政策解答、申报流程指导、申报材料筹备辅导、代收代核资料、代跑审批、代报系统、协调部门、上门帮代办等服务。帮助项目单位创建申报系统账号、填写电子表单、上传申报资料时，需注意指引项目单位对帮填的网上申报信息进行确认并提交；涉及书面资料移交时，帮代办员应填写一式两份的资料交接清单，双方核对无误后签名确认。

3.组织协调。帮代办过程中，专办员遇到难以判断和解决的问题，应及时反馈事项所属审批部门，由部门主要领导负责解决；代办员遇到难以判断和解决的问题，应及时上报市营商办，由市营商办协调处理。

4.跟踪反馈。代办员全程跟进帮代办事项审批情况，及

时向项目单位反馈相关审批情况，指导协助项目单位完成相关事项的申报，提高项目审批效率。跟办员应与项目单位保持紧密联系，及时掌握项目推进情况。市委督查室、市政府督查室安排专人在工作群内观察项目的帮代办进度，及时提醒审批效率低的代办员、专办员，确实问题突出的，要对有关人员、单位进行通报批评。

（五）项目办结。项目帮代办完成后，由代办员填写帮代办项目办结单，报市营商办审批。审批同意后，在1个工作日内将项目办结情况反馈至市投资促进中心，由市投资促进中心将帮代办项目办结确认书送达项目单位，经项目单位签字确认后，该项目帮代办服务结束。

（六）成果归档。代办员在跟进项目帮代办时，应按照“一项目一台账”要求，形成帮代办台账，整理记录当天工作情况。在帮代办服务过程中，代办员应注意收集整理项目申报资料，形成项目档案，实现同类资料一次提交、多次复用，避免重复要求项目单位提供同类申报资料。项目办结后，代办员应在3个工作日内将帮代办服务台账、帮代办项目办结单（项目帮代办终止单）等服务成果资料存档，有关存档资料同时抄送一份给相关审批部门。

（七）全过程服务。项目建成后，项目帮代办专班“代办员”“跟办员”转为服务企业联络员。联络员要经常性主动联系服务企业，及时了解收集企业诉求，每月5日前汇总

报市营商办协调跟踪解决。

四、工作机制

（一）**“巡回审批”辅导服务机制**。帮代办专班按需不定期召集相关审批部门工作人员开展“巡回审批”辅导服务。各相关审批部门应积极配合帮代办专班开展“巡回审批”辅导服务，指派审批业务骨干参加。

（二）**快审快批机制**。各审批部门应在审批制度改革成果的基础上，不断简化优化服务，提高审批效率，对帮代办的项目，即来即办，优先审查办理；协助代办员对代收项目申报材料进行预审，提高服务精准度；在核心材料基本具备的前提下，允许容缺受理、先行审查，边审查边补充材料，尽可能缩短项目申报审批时间。

（三）**容错纠错机制**。坚持“三个区分开来”精神，对在项目帮代办过程中为提高审批服务质效进行承诺审批、容缺受理出现的失误错误，根据有关文件规定，积极容错纠错，确保帮代办工作顺利推进、项目快速动工投产。

（四）**现场踏勘机制**。由帮代办专班按需召集住房城乡建设、自然资源、供水、供电等相关职能部门联合到项目地块进行现场踏勘，并根据地块实际情况明确项目申报要点，提高审批效率。

（五）**帮代办退出机制**。项目单位在帮代办服务过程中存在以下4种情形之一，将终止帮代办：

1.属于容缺受理的情况，项目单位拒绝在规定时间内补齐有关材料的；

2.提供虚假报批材料的；

3.项目单位自行申请退出帮代办的；

4.帮代办专班认为需要终止服务的其他情况。

具体由代办员填写项目帮代办终止单，报帮代办专班审批。经协商一致同意后，由市投资促进中心负责向项目单位说明情况并送达项目帮代办终止确认书，经项目单位签字确认后，该项目退出帮代办。项目单位逾期20个工作日未签收确认的，市投资促进中心应及时向帮代办专班反馈，并视为项目单位确认终止帮代办。

（六）评价激励机制。帮代办专班要加强业务学习，为项目单位提供合法高效的服务。市营商办将聘请第三方机构，对帮代办项目全程跟踪暗访，开展服务满意度调查，对帮代办服务质量进行综合评价。对表现优秀的代办员、专办员进行通报表扬，并将名单抄送市委组织部，在同等条件下优先提拔重用；对存在作风粗暴、态度恶劣、敷衍塞责、办事拖拉、吃拿卡要、徇私舞弊等行为进行通报批评，情节严重的，依法依规进行党纪政务处分。

中共信宜市委办公室文电法规股　　2023年5月29日印发