

昆府办发〔2021〕5号

**昆都仑区人民政府办公室
关于印发《昆都仑区全面推行政务服务
“帮您办”工作实施方案》的通知**

各街镇，区属、驻区有关部门、单位：

经区政府同意，现将《昆都仑区全面推行政务服务“帮您办”工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

昆都仑区人民政府办公室
2021年3月29日

昆都仑区全面推行 政务服务“帮您办”工作实施方案

为贯彻落实《内蒙古自治区全面推行“蒙速办·帮您办”工作实施方案》《包头市全面推行政务服务“帮您办”工作实施方案》有关要求，加快推动政府职能深刻转变，持续推进“放管服”改革，切实提高资源配置效率，有效破解项目审批瓶颈，实现审批部门与申请人之间的无缝对接，推动项目审批提速增效，打造“最少、最快、最好”的政务环境和营商环境，结合我区实际，制定本方案。

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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，践行以人民为中心的发展思想，以企业群众需求为出发点，切实提升政务服务能力和水平，全面推行投资项目、工程建设项目等重点领域代办帮办，变“企业群众办”为“政府办”，最大限度减少企业群众跑政府的次数，不断优化政务环境和营商环境，为全区经济高质量发展提供强有力政务服务保障。

二、基本原则

（一）需求导向、倾力服务。根据申请人需求，分环节、分阶段提供部分或全程代办帮办服务，着力解决投资项目、工程建设项目等重点领域审批耗时长、申请人“跑多头”“跑多次”等问题。

（二）自愿委托、无偿服务。企业和群众自愿自主选择代办帮办服务。相关单位要积极主动接受企业和群众委托，无偿提供代办帮办服务。除法律法规明确由企业和群众承担的费用外，不得向企业和群众收取任何其他费用。

（三）协同联动、高效服务。对涉及多个部门的关联事项，由承办部门组织相关部门，实行横向协作、纵向联动、沟通顺畅、运转高效的代办帮办服务机制，认真落实首问负责、告知承诺、并联办理、限时办结等制度，为企业和群众提供精准高效代办帮办服务。

三、工作目标

2021 年 4 月底前完成“帮您办”窗口（办公场所设置）以及网上专栏设置，组建专业化代办帮办队伍，细化服务范围、职责及流程，公布代办帮办事项清单；2021 年 6 月底前，基本形成“纵向联动、横向协作”的代办帮办服务新格局，变“企业跑”为“政府跑”。

四、重点任务

（一）明确范围。代办帮办服务范围主要包括投资项目、工程建设项目等重点领域，园区管委会、发改委等部门要围绕投资项目、工程建设项目等开展全领域、全流程的政务服务代办帮办工作。同时在全面落实《“帮您办”代办帮办服务事项清单》（参考目录，详见附件 1）的基础上，各承办部门要根据参考目录，结合自身实际，不断完善和细化事项清单，逐步将更多事项纳入“帮您办”服务范围。

（二）组建队伍。组建“帮您办”代办帮办队伍，各相关部门要根据本部门办件量及事项复杂程度，选派至少 1 名业务骨干作为本部门代办帮办人员，也可通过政府购买服务等方式解决。代办员主要负责为申请人提供业务咨询、沟通协调、全程跟踪、问题解决等服务，并在立项、可研、选址、用地、规划、方案审查、施工图、质量安全监督、施工许可、竣工验收等方面开展代办帮办。

（三）构建体系。要建立覆盖区、乡镇街道、嘎查（村、社区）的三级代办帮办服务体系，并按照“分级办理、上下联动、线上线下同步”的方式，根据企业和群众需求，开展代办帮办服务。

线下在园区管委会、各部门设立“帮您办”窗口（办公场所设置），依托全市一体化在线政务服务平台，受理代办帮办事项，实现跨部门、跨地区、跨层级代办帮办服务，并通过电话回访、服务对象现场或短信评价等方式，了解事项办理情况和企业群众满意度；线上依托“包头政务服务网”、“蒙速办”（包头站），为申请人提供咨询、指导、协调和代办帮办等无偿服务。同时建立“分级受理、按需交办、全程监督、事后回访、考核评价”工作机制，对跨部门、地区、跨层级的代办帮办事项，发起地和办理地要建立紧密协同沟通机制，各代办帮办部门及人员要根据企业和群众需求，提前介入、接受委托、签订协议、提供咨询、材料报送、协调办理、反馈结果、归档材料、回访评估，确保按时高质量地完成代办

帮办服务。

（四）规范流程。全面落实自治区制定的“帮您办”代办帮办服务流程图（示范文本，详见附件2）。各承办部门要根据示范文本，结合自身实际，不断细化和公布流程图。具体流程：申请人自愿向承办部门提出申请——明确代办帮办需求——提交项目基本信息——承办部门安排专人与申请人联系沟通——核实有关情况——签订授权委托书和承诺书——制定代办帮办方案——编制项目申报计划——指导申请人按序申报。在代办帮办中，统筹压减办理时间、协调部门并联办理、及时反馈办理结果、归档返还材料、回访评估评价。代办帮办符合终止条件的，要签订《终止单》终止代办帮办服务。（详见附件3-8）

（五）协同联动。用好“会商联审”工作机制。按照《项目建设会商制度实施方案》要求，由园区管委会牵头，发改、住建、生态环境、自然资源、消防、政务服务等部门共同配合完成项目会商联审工作。会商联审要围绕投资建设项目立项、用地、规划、施工、竣工等不同阶段的审批事项，对申请人一次性告知，组织相关部门开展并联审批。要加快推行“容缺受理”、“告知承诺”审批模式，指导申请人同步准备申请资料，协助办理“多评合一”“多图联审”“联合验收”等快捷服务，切实提高项目的整体审批效率。

（六）强化考评。区政府督查室、政务服务局将对本级部门开展代办帮办工作进行督查考评，并纳入各部门及人员

年度绩效考核内容。同时通过“好差评”、意见箱、邮箱、12345热线、政务服务热线、投诉举报平台等，多渠道受理企业和群众的意见建议，接受社会监督，并按比例抽取企业群众开展回访。

五、工作要求

（一）强化组织领导。各相关部门要高度重视，主要负责同志要承担起领导责任，采取有效措施切实抓好代办帮办工作。要加强业务培训，尽快提升代办帮办人员的政策业务素质和服务能力。

（二）落实工作责任。各相关部门要紧盯任务时间节点，逐级落实责任，密切配合、上下联动、整体推进。各承办部门要敢于担当、勇于负责，积极发挥牵头作用，会同相关部门高效完成每一件代办帮办任务。各参与部门要主动作为、认真履职，积极配合做好代办帮办工作。各部门在每月15日前将进展情况报区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室。

（三）加强宣传推广。各部门要认真学习借鉴先进地区推行代办帮办工作的经验，随时改进代办帮办的方式方法。要持续加大宣传力度，通过媒体、网站、微信公众号等多种形式，广泛宣传代办帮办服务，提升社会覆盖面和知晓度，提高企业和群众参与度，不断改善我区营商环境。

附件：1、“帮您办”代办帮办服务事项清单（参考目录）

- 2、“帮您办”代办帮办服务流程图(示范文本)
- 3、“帮您办”代办帮办服务申请表
- 4、“帮您办”代办帮办服务授权委托书
- 5、“帮您办”代办帮办服务承诺书
- 6、“帮您办”代办帮办服务办结单
- 7、“帮您办”代办帮办服务评价表
- 8、“帮您办”代办帮办服务终止单
- 9、附件请从 btqsmtdt@163.com 下载、密码：
123567

附件1:

“帮您办”代办帮办服务事项清单

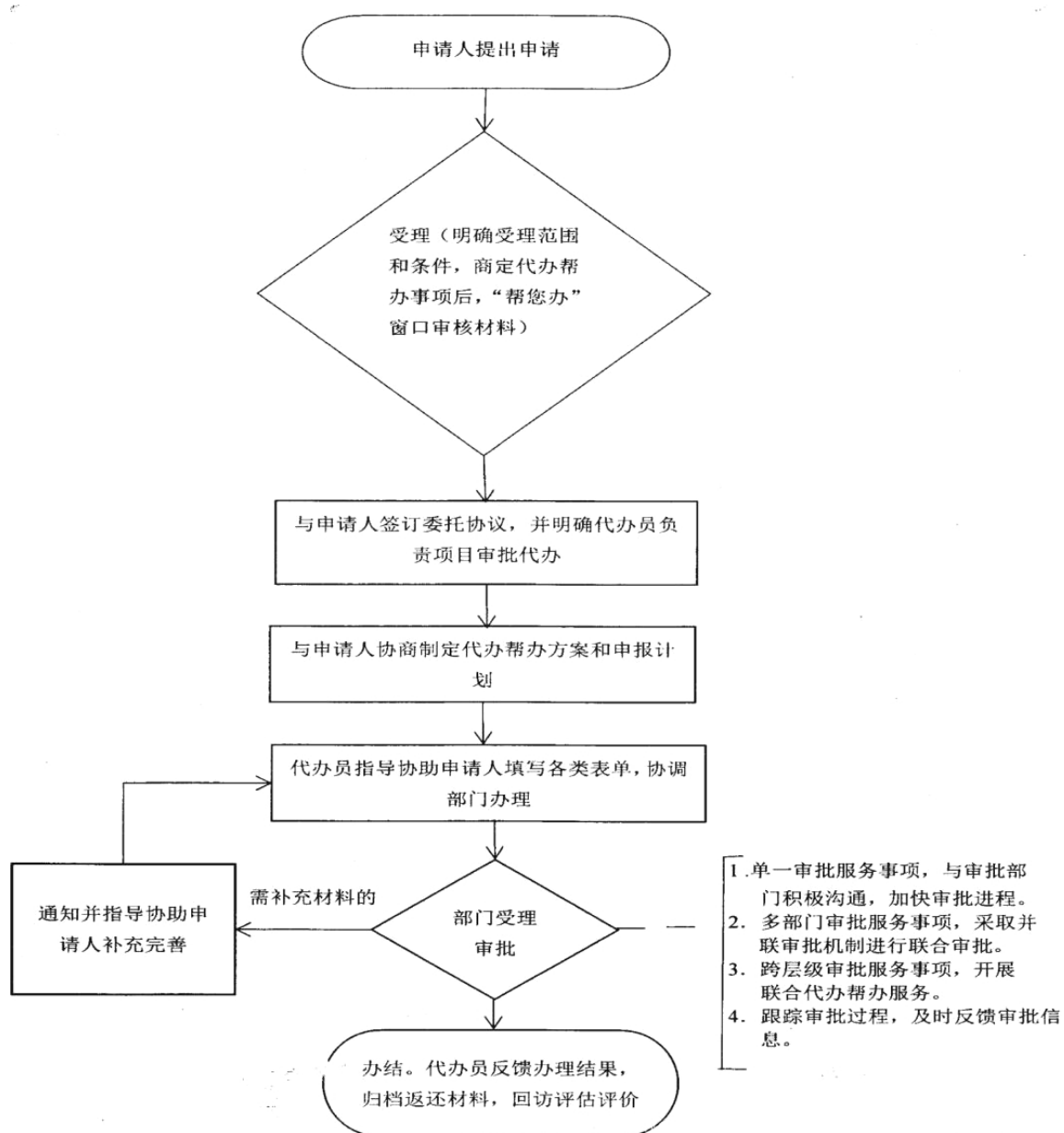
(参考目录)

序号	承办部门	事项名称	事项类型
1	发改部门	企业投资项目核准	行政许可
2		企业投资项目备案	其他行政权力
3		政府投资项目建议书审批	行政许可
4		政府投资项目可行性研究报告审批	其他行政权力
5		政府投资项目初步设计审批	其他行政权力
6		政府投资项目审批	其他行政权力
7	自然资源部门	建设项目用地预审与选址意见书核发	行政许可
8		划拨国有土地使用权审批	行政许可
9		建设用地（含临时用地）规划许可证核发	行政许可
10	住建部门	建筑工程施工许可证核发	行政许可
11		因工程建设需要拆除、改动、迁移供水、排水与污水处理设施审核	行政许可
12		房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收备案	其他行政权力
13		市政设施建设类审批	行政许可
14		建设工程消防验收	行政许可
15		建设工程消防设计审查	行政许可
16	水务部门	生产建设项目水土保持方案审批	行政许可
17		水利基建项目初步设计文件审批	行政许可
18		水利工程项目验收	其他行政权力
19	工信部门	权限内工业和信息化固定资产投资项目备案	其他行政权力
20		工业固定资产投资及工业技术改造类项目备案	其他行政权力
21	交通部门	对涉路施工活动的许可	行政许可
22	统战部	宗教活动场所内改建或者新建建筑物审批	行政许可

附件2:

“帮您办”代办帮办服务流程图

(示范文本)



附件 3:

“帮您办” 代办帮办服务申请表

申请单位情况	项目单位名称 (盖章)		项目单位地址		项目单位负责人	
	邮编		联系电话		经办人	
项目基本情况	项目名称					
	项目地址			项目编码		
	投资总额		资金来源		土地性质	
	是否重点项目	是 ☐ 否 ☐	项目主要用途及规模			
	目前审批进展情况					
委托代办帮办信息	具体申请代办帮办事项	☐企业投资项目核准 ☐企业投资项目备案 ☐政府投资项目建议书审批 ☐政府投资项目可行性研究报告审批 ☐政府投资项目初步设计审批 ☐政府投资项目审批 ☐建设项目用地预审与选址意见 ☐划拨国有土地使用权审批书核发 ☐建设用地(含临时用地)规划 ☐建筑工程施工许可证核发 ☐因工程建设需要拆除、改动、迁移供水、排水与污水处理设施审核 ☐房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收备案 ☐市政设施建设类审批 ☐建设工程消防验收 ☐建设工程消防设计审查 ☐生产建设项目水土保持方案审批 ☐水利基建项目初步设计文件审批 ☐水利工程项目验收 ☐权限内工业和信息化固定资产投资项目备案 ☐工业固定资产投资及工业技术改造类项目备案 ☐对涉路施工活动的许可 ☐宗教活动场所内改建或者新建建筑物审批				

申请人：（签字）

申请日期： 年 月 日

附件4:

“帮您办”代办帮办服务授权委托书

本授权委托书声明:我()系()的法人代表,现授权委托()的()为我单位项目代办人,以单位的名义全权代办涉及我()的相关事项(具体事项以下列项目内容为准):

代办帮办内容(请在方框内打钩,以选择代办帮办服务,代办项目合计项):

1. 企业投资项目核准☐
2. 企业投资项目备案☐
3. 政府投资项目建议书审批☐
4. 政府投资项目可行性研究报告审批☐
5. 政府投资项目初步设计审批☐
6. 政府投资项目审批☐
7. 建设项目用地预审与选址意见书核发☐
8. 划拨国有土地使用权审批☐
9. 建设用地(含临时用地)规划许可证核发☐
10. 建筑工程施工许可证核发☐
11. 因工程建设需要拆除、改动、迁移供水、排水与污水处理设施审核☐
12. 房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收备案☐
13. 市政设施建设类审批☐
14. 建设工程消防验收☐

- 15. 建设工程消防设计审查□
- 16. 生产建设项目水土保持方案审批□
- 17. 水利基建项目初步设计文件审批□
- 18. 水利工程建设项目的验收□
- 19. 权限内工业和信息化固定资产投资项目备案□
- 20. 工业固定资产投资及工业技术改造类项目备案□
- 21. 对涉路施工活动的许可□
- 22. 宗教活动场所内改建或者新建建筑物审批□

项目代办过程中所签署的一切相关文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

代办人：

性 别：

身份号码：

单 位：

职 务：

代办人无转委托权，特此委托。

委托方名称： (盖章)

法定代表人： (签字或盖章)

年 月 日

附件5:

“帮您办”代办帮办服务承诺书

本单位向×××（承办部门）申请提供代办帮办服务，并承诺履行以下义务：

一、配合填写《“帮您办”代办帮办服务申请表》，编制项目申报计划，组织项目申报材料，在代办帮办服务窗口指导下进行有序申报；

二、联系、督促委托单位按要求及时对审查中提出的问题进行修改或补充材料；

三、因代办帮办工作需要，协助配合政务服务部门组织协调会；

四、及时办理各种缴费手续及其他申请人应履行的职责；

五、对项目涉及相关申报材料的真实合法性负责，并承担相应的法律责任；

六、在委托代办帮办事项完成、审批结果送达后，配合填写《“帮您办”代办帮办服务办结单》、《“帮您办”代办帮办服务评价表》；

七、因项目或事项本身不具备办理条件，或者申报材料有弄虚作假及其他违法违规情况的，在×××（承办部门）提出终止帮办代办服务时，配合填写《“帮您办”代办帮办服务终止单》，终止代办帮办服务。

项目经办人签字：

（盖章）

年 月 日

附件6:

“帮您办”代办帮办服务办结单

兹有代办帮办项目（项目名称）
，（项目编
码）
，已于x年x月x日完成代办帮办服务工作，有关
资料已向申请单位移交完毕，经双方认可，现作办结处
理。

项目经办人签字:

代办帮办员签字:

（申请人盖章）

(X X X政务服务部门)

年 月 日

附件7:

“帮您办”代办帮办服务评价表

兹有代办帮办项目(项目名称) , (项目编码) , 已于X年X月X日完成项目代办帮办服务工作, 请对我们的服务进行综合评价: 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意 ☐

为进一步提升我们的代办帮办服务工作, 更好为投资企业提供优质的服务, 请您留下宝贵意见及建议:

评价人签字:

(盖章)

年 月 日

附件8:

“帮您办”代办帮办服务终止单

兹有代办帮办项目（项目名称）
, (项目编
码), 现因
, 经双方认可, 于X年X月X日终止代办
帮办委托, 有关资料已向申请单位移交完毕。

项目经办人签字:

代办帮办员签字:

(申请人盖章)

(X X X 政务服务部门)

年 月 日