

榆林市投资建设项目 审批帮办代办服务实施办法

为进一步深化“放管服”改革，优化营商环境，切实解决投资建设项目审批中各类堵点难点问题，推进项目审批手续高效办理。按照《陕西省人民政府办公厅关于印发 2023 年深化“放管服”改革工作要点的通知》（陕政办发〔2023〕6 号）和《中共榆林市委 榆林市人民政府关于印发榆林市营商环境突破年工作方案的 通知》（榆字〔2023〕10 号）、《中共榆林市委办公室 榆林市人民政府办公室关于印发榆林市进一步优化营商环境五十条措施的通知》（榆办字〔2023〕37 号）以及全市营商环境突破年推进会议要求，结合实际，制订本办法。

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，认真贯彻落实党的二十大和习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神，全力为重点投资建设项目提供优质高效、贴心便利的帮办代办服务，推动重点投资项目建设又好又快开展，切实增强项目单位的获得感和满意度。

二、服务原则

（一）自愿委托。项目单位根据自身需求，自愿委托帮办代

办机构办理审批服务相关事项，自主选择服务内容，申请全程帮办代办或部分帮办代办。

（二）无偿服务。除法律法规明确规定必须由项目单位缴纳的费用外，帮办代办一律实行免费服务。

（三）合法高效。帮办代办工作要严格遵守相关法律法规，提供高效优质服务，不得损害公共利益和项目单位的合法权益。

（四）协同联动。充分依托榆林市政务服务平台，整合全市审批资源，建立分工协作、有效衔接的帮办代办体系。

三、服务范围

（一）项目范围。省、市、县（市、区）重点投资建设项目；我市已签约的招商引资重点投资建设项目；市委、市政府交办的其他项目；逐步扩展到中小型企业投资建设项目。

（二）事项范围。

1. 项目从立项到施工许可所涉及的行政审批事项及其他相关服务。法律法规明确规定不得委托代办的事项除外。

2. 根据项目单位实际需要，帮办代办内容可扩大至投资主体确立阶段的企业名称预登记、企业注册登记等审批和相关服务事项，投资项目各类竣工验收等相关服务事项。

3. 与行政审批相关的中介技术服务，由项目单位自主选择中介服务机构办理，帮办代办机构提供相关的指导、协助服务。

四、服务体系

（一）建立帮办代办服务机构。建立联动帮办代办服务体系，

市县两级依托本级政务服务大厅设立投资建设项目帮办代办中心（以下简称帮办代办中心），帮办代办中心内同时设立代办总长，为项目单位提供便捷服务。

（二）组建帮办代办服务队伍。组建“专职+兼职”帮办代办员队伍。市县两级帮办代办中心由专职帮办代办员组成，同时组建由市级部门业务分管负责人、各县市区部门主要负责人为首席代表的兼职帮办代办服务队伍。其中，重点建立以发改、资源规划、生态环境、住建、水利、应急等涉及审批关键环节科室负责人为主，各县市区、园区、市级相关部门和单位为每个项目确定的代办员为补充的帮办代办员体系，充分做好项目审批及手续衔接相关工作。帮办代办员离岗、转岗需报各级政务服务中心备案，及时补充人员并做好衔接工作。

五、职责分工

（一）帮办代办机构工作职责。

1. 安排帮办代办员为帮办代办范围内的投资建设项目提供行政审批事项的免费帮办代办服务。

2. 为项目单位在上级或下级审批部门办理具体审批事项时提供协助服务或咨询服务。

3. 结合项目帮办代办实际，组织联席会议、联合踏勘，协调相关职能部门推进解决审批问题。

4. 实行分级负责制，上级帮办代办机构对下级帮办代办机构及帮办代办员进行业务指导、培训，做好帮办代办项目的统筹协

调服务，按要求组织开展相关业务考核。

5. 做好项目及项目单位各项信息的保密工作。

（二）帮办代办员工作职责。

1. 为项目单位或其经办人提供涉及项目建设及审批手续办理的各类政策咨询。

2. 为项目定制报批计划，指导项目经办人熟悉审批办理流程，协助项目单位准备报批材料、填写各类表单，依法依规报批手续。

3. 对审批过程进行跟踪，及时发现并记录审批过程中出现的困难和问题，科学分析并提出有针对性的意见建议。

4. 加强与审批职能部门联系沟通，协调解决有关问题。

5. 做好帮办代办项目相关资料的整理归档、保管和移交。

（三）审批职能部门工作职责。

1. 对帮办代办项目要开辟“绿色通道”，优先审批、全程服务。

2. 协助帮办代办员指导项目单位熟悉本部门办事流程及办事指南，一次性告知涉及本部门审批事项的流程、申报材料等有关事宜。

3. 对帮办代办员提交的申报材料进行审核，并做好受理和内部运转审批工作。

4. 负责对本部门审批环节进行跟踪，及时反馈项目办理进展情况，直至在本部门的审批工作办结为止。

5. 协调推进涉及本系统或对口部门的审批事项办理。

（四）项目单位工作职责。

1. 明确项目负责人和经办人，做好与帮办代办员的对接工作。
2. 及时向帮办代办机构提供准确、真实的项目信息、报批材料；按照审批部门的要求及时修改、补充、完善报批材料，并做好相关配合工作，确保审批过程有序高效推进。
3. 及时缴纳法律法规明确规定的应由项目单位缴纳的费用。
4. 对项目及相关报批材料的真实性、合法性负责，并承担相应的法律责任。

六、服务流程

（一）提前介入。各级帮办代办机构应提前对接发改、招商、工信等部门，了解全市重点建设项目安排情况，主动对接项目单位，提供各类咨询、指导服务，征询帮办代办需求意向。

（二）受理委托。根据项目单位申请需求确定帮办代办内容，由项目单位与帮办代办机构签署《帮办代办服务委托协议》（附件1）和《帮办代办服务申请表》（附件2）。

（三）制定方案。帮办代办机构为申请帮办代办的项目配备帮办代办员，帮办代办员根据委托的具体帮办代办事项，与项目单位协商制定帮办代办方案或报批计划。

（四）指导申报。帮办代办员按照计划，指导、协助项目单位准备报批材料，填写各类表单，进行事项申报。

（五）协调办理。对办理中存在的问题，由帮办代办员及时协调相关部门或组织召开协调会议，共同研究解决；对涉及多层

级的审批事项，由本级帮办代办员发起联动帮办代办服务，上下级帮办代办员应及时响应、协同推进。

（六）跟踪反馈。帮办代办员要跟踪记录帮办代办过程，做好《帮办代办服务工作记录》（附件 3），实时掌握项目审批进展情况，将审批进度及存在的相关问题分别及时反馈项目单位和相关审批部门。

（七）办结归档。帮办代办事项办结后，根据项目单位需求，采取当面递交、邮寄等方式及时送达相关证照文件，并做好签收记录。项目办结后，双方应填写《帮办代办服务办结单》（附件 4）。因帮办代办项目与现行法律法规相冲突，不具备办结条件或项目委托方自身原因终止帮办代办委托的，双方应在《帮办代办服务终止单》（附件 5）上签字确认。

（八）评价回访。项目帮办代办完成或终止后，征求项目单位对帮办代办服务的意见建议反馈，由项目单位经办人填写《帮办代办服务评价单》（附件 6），对帮办代办服务进行综合评价。

七、工作制度

（一）协同服务制度。针对重点投资建设项目手续办理过程中涉及市县两级审批的事项，由帮办代办中心上下联动、合力推进，通过各级帮办代办员分工协作、接力帮办代办、信息共享，协同推进审批手续办理，实现项目在不同层级间无缝对接、无差别办理。

（二）联席会议制度。各级各相关部门和单位应根据各自帮

办代办项目进展情况，适时召集涉及项目审批服务的部门，召开项目帮办代办服务联席会议，共同解决项目建设中的“难点、堵点”问题。

（三）调度通报制度。市政务服务中心负责每月统计汇总各级项目帮办代办服务工作情况，并对全市帮办代办服务工作推进情况进行通报。

（四）学习培训制度。市政务服务中心定期组织开展全市范围内的帮办代办服务培训；各级帮办代办机构要定期对帮办代办员组织开展业务培训，规范服务行为，提升服务能力。

（五）考核奖惩制度。各级政务服务中心为帮办代办服务的管理部门，负责帮办代办服务工作的监督考核、投诉处理等日常工作。对各级帮办代办中心、各审批职能部门、业务窗口工作开展情况进行考核评价，评选优秀帮办代办员、优秀窗口服务人员、优秀帮办代办案例。考核结果纳入年度综合考评。对工作过程中出现的不作为、不担当、不尽责等行为，将严肃追责问责。

八、工作要求

（一）统一思想认识，加强组织领导。各级各相关部门和单位要高度重视投资项目帮办代办工作，做到统一思想、深化认识，切实强化责任意识、服务意识、担当意识、协作意识，全力推动帮办代办工作落实落细落到位。

（二）强化队伍建设，提升业务能力。各级各相关部门和单位要加强帮办代办员队伍建设，做到业务精湛、人员稳定。帮办

代办员要熟练掌握帮办代办事项的业务办理流程，充分发挥自身职能优势，最大程度帮助企业节省申报时间和审批成本。

（三）加大宣传力度，营造良好氛围。各级各相关部门和单位要充分运用政务服务大厅、电视报刊、网络新媒体等途径，及时准确发布、解读帮办代办制度的政策法规和权威信息，总结提炼和宣传推广帮办代办典型案例，不断优化全市营商环境。

- 附件：1. 帮办代办服务委托协议
2. 帮办代办服务申请表
3. 帮办代办服务工作记录
4. 帮办代办服务办结单
5. 帮办代办服务终止单
6. 帮办代办服务评价单

附件 1

帮办代办服务委托协议

委托方： (以下简称甲方)

受托方： (以下简称乙方)

一、代办内容

1. 委托代办项目名称： _____

2. 委托代办类型： ☐ 全流程代办 ☐ 部分流程代办

3. 委托代办具体事项： _____

4. 乙方根据项目具体情况，指派_____联系电话_____

为甲方提供代办服务，代办员一经确定不得随意变更，如有变更需及时通知甲方。

5. 甲方确定_____联系电话_____为联系人，具体负责与乙方代办员的日常沟通联系。联系人一经确定不得随意变更，如有变更需及时通知乙方。

二、甲方职责

1. 负责及时、真实、充分地提供项目申报相关材料，与代办员共同做好项目申报材料整理工作。

2. 审批环节必须由项目单位人员到场的，应及时派人到场。

3. 及时缴纳法律法规明确规定的应由项目单位缴纳的费用。

4. 协助乙方做好代办员的管理，向乙方及时、客观通报代办

员的工作表现，并对代办工作提出意见和建议。

三、乙方职责

1. 指导项目单位熟悉办事流程及办事指南，按项目实际情况，协助编排项目审批进度计划。

2. 协助项目单位分阶段准备申报材料，提供审批事项申报材料清单、须填报的表单，指导填写各类表单，按投资项目报批流程，协助项目单位将申报材料递交相关审批部门。

3. 对审批过程进行跟踪，及时向项目单位反馈项目办理进展情况，做好与审批部门及相关单位的沟通工作。

4. 及时发现审批中出现的问题并做好协调工作。

5. 做好代办项目相关资料的整理、保管和移交工作。

四、协议终止

1. 委托代办事项完成，办理相关手续后，本协议自行终止。

2. 甲方有权根据项目代办实际情况，提出终止本委托协议，双方填妥《帮办代办服务终止单》后，本委托协议终止。

3. 因项目本身不具备办结条件，或者甲方在项目申报过程中有弄虚作假行为的，乙方有权提出终止本委托协议，双方填妥《帮办代办服务终止单》后，本委托协议终止。

五、其他约定

1. 本协议所涉及的委托代办工作，全部为无偿代办，甲方无需为此支付任何费用。

2. 双方明确，本协议所指的委托代办，适用《中华人民共和

民法总则》关于“代理”的规定。

3. 本协议经甲乙双方或其代表人签字（或盖章）后生效。

4. 本协议一式两份，甲、乙双方各执一份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

代表人（签字）：

代表人（签字）：

签订时间： 年 月 日

附件 2

帮办代办服务申请表

× 帮办代办〔20××〕第××号

项目名称			
项目单位			
建设地址			
资金来源	政府 ☐ 内资 ☐ 外资 ☐ 其他 ☐	投资 总额	
申请帮办 代办事宜			
项目单位 职责	1. 明确经办人员，并保持联系畅通； 2. 提供与委托事项有关的全部报批材料，并对材料的真实性、合法性负责； 3. 配合帮办代办机构及各审批部门完成项目申报及审批工作； 4. 因自身原因需终止帮办代办的，应及时办理相关手续		
项目负责人		联系电话	
项目经办人 (签字)			
帮办代办 机构意见			
帮办代办员		联系电话	

申请时间： 年 月 日

附件 3

帮办代办服务工作记录

项目名称			
项目概况			
委托事项			
经办人		联系方式	
帮办代办员			
报批计划			
帮办代办 日志			
备 注			

附件 4

帮办代办服务办结单

兹有帮办代办项目（项目名称/地块编号）_____，项目代
码_____，已于____年____月____日完成帮办代办服务工作，有关
材料已向项目单位移交完毕。现作办结处理。

已移交材料如下：

× × × × × × × ×
× × × × × × × ×

项目单位：	帮办代办机构：
联系人：（签字）	帮办代办员：（签字）
× × × × 年 × × 月 × × 日	× × × × 年 × × 月 × × 日

注：第一联项目单位留存，第二联帮办代办机构存档。

帮办代办服务办结单存根

兹有帮办代办项目（项目名称/地块编号）_____，项目代
码_____，已于____年____月____日完成帮办代办服务工作，有关
材料已向项目单位移交完毕。现作办结处理。

已移交材料如下：

× × × × × × × ×
× × × × × × × ×

项目单位：	帮办代办机构：
联系人：（签字）	帮办代办员：（签字）
× × × × 年 × × 月 × × 日	× × × × 年 × × 月 × × 日

附件 5

帮办代办服务终止单

兹有帮办代办项目（项目名称/地块编号）_____，项目代
码_____，现因_____，经双方认可，
于____年____月____日终止帮办代办，有关材料已向项目单位移交完毕。

已移交材料如下：

× × × × × × × ×

× × × × × × × ×

项目单位：

联系人：（签字）

× × × × 年 × × 月 × × 日

帮办代办机构：

帮办代办员：（签字）

× × × × 年 × × 月 × × 日

注：第一联项目单位留存，第二联帮办代办机构存档。

帮办代办服务终止单存根

兹有帮办代办项目（项目名称/地块编号）_____，项目代
码_____，现因_____，经双方认可，
于____年____月____日终止帮办代办，有关材料已向项目单位移交完毕。

已移交材料如下：

× × × × × × × ×

× × × × × × × ×

项目单位：

联系人：（签字）

× × × × 年 × × 月 × × 日

帮办代办机构：

帮办代办员：（签字）

× × × × 年 × × 月 × × 日

附件 6

帮办代办服务评价单

兹有帮办代办项目（项目名称/地块编号）_____，项目代
码_____，已于____年____月____日完成审批帮办代办服务工作，
有关资料已移交完毕。现作办结/终止处理。

请项目单位对帮办代办服务做出评价。

帮办代办 服务评价	1. 工作效率： ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 2. 业务能力： ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 3. 服务态度： ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 4. 廉洁从政： ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 5. 办理结果： ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
对帮办代办 服务的意见 建议	
项目经办人 签字	年 月 日