附件：

重庆市南川区社会投资建设项目帮代办

工作方案

为切实做好世界银行新一轮营商环境评估“获取经营场所（工程建设项目审批）”指标迎评工作，提高我区工程建设项目政务服务水平和质量，实现“只进一扇门、只交一套资料、轻松办成事”，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，深入贯彻党的二十大和二十届一中、二中全会精神，坚持我市“两点” 定位，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、融入新发展格局，助力重庆高质量发展，打造西南地区经济重镇。

1. 工作目标

全力推动工程建设项目审批制度改革，转变服务方式，优化服务流程，加大服务力度，助推工程建设项目“一站式”政务联动、“一网式”在线审批、“一链式”全程接力的帮代办服务，营造公平、透明的营商环境，提升企业办事便捷度和改革获得感。

1. 帮代办服务范围

我区行政区域内所有新建、改建、扩建的社会投资建设项目从立项用地规划许可到竣工验收全流程审批事项。

四、帮代办服务原则

（一）分类服务，自愿选择。将建设项目“帮代办”划分为“帮办”和“代办”。项目单位可自行决定是否需要帮办或代办服务。

（二）专人负责，免费服务。明确专人作为帮代办专员开展帮 代办服务，对于选择帮代办服务的，除法律法规明确规定必须由项目单位缴纳的费用外，一律提供免费服务。

（三）全程服务，协调联动。对符合社会投资建设项目标准的 项目，项目单位在办理相关事项时选择帮代办的，一律全程参 与提供服务。各相关职能部门分工协作，合力推进建设项目实施落地。

（四）严守时间，严控质量。严格按照规范的办事流程办理相关事项，做到办理时间可预期，办理质量有保障。

（五）依法办事，规范服务。帮代办专员应遵纪守法，按现行 法律法规为项目单位提供规范服务，不得损害公共利益和项目单位的合法权益。

五、工作内容

（一）组建帮代办服务专班

在行政服务中心设立工程建设项目帮代办专区，配置“一对一”的帮代办专员，提供针对社会投资建设项目的帮办和代办服务；

由区住房城乡建委分管领导统筹指导协调帮代办工作，区住房城乡建委行政审批科负责帮代办工作的日常管理。

1. 服务机制

1**.帮办**

实行“咨询指导、跟踪催办、统一送达、事后评价”机制。

2.**代办**

实行“提交申请、上门受理、跟踪催办、统一送达、事后评价”机制。

3.**服务方式**

（1）提交申请。

**帮办：**项目单位可前往工程建设项目审批服务大厅“帮代办窗口”或电话的方式申请帮办服务，根据实际需要，帮办专员提供政策解答、事项申报、材料准备等各类咨询、指导服务。

**代办：**项目单位可通过工程建设项目网上办事大厅代办申请入口申请代办服务；可前往工程建设项目审批服务大厅“帮代办窗口”申请代办服务；可通过电话的方式申请代办服务。

（2）上门受理。代办专员收到申请后，上门受理申报资料，代填申报表单，将申报资料上传工程建设项目审批管理系统。

（3）跟踪催办。申报材料提交后，代办专员负责及时开展全程跟踪催办，协调解决项目审批过程中遇到的问题，及时反馈审批进度，促进项目审批快速办结。

（4）统一送达。审批事项办结后，代办专员采取上门当面递交或邮寄送达的方式及时送达相关结果文件；实现电子证照的，项目单位也可自行下载。

（5）事后评价。代办服务结束后，大厅管理机构应对项目单位开展回访，对代办专员服务质量进行评价，将评价结果纳入员工考核。

六 、工作要求

（一）加强组织领导。加大对帮代办服务工作的组织协调，及时研究工作中遇到的难点、堵点问题，及时召开专题会议，明确解决问题的方法途径。

（二）加强队伍建设。定期组织培训，加强政策法规、业务知识和操作规范等方面的培训，切实提高帮代办专员的业务能力和服务水平。

（二）加强宣传推广。通过线下方式、网络平台等多种途径开展广泛宣传，让企业和群众广泛了解帮代办服务，提高帮代办服务的社会知晓度、认可度，营造便民、为民的良好舆论氛围。

（四）加强监督管理。一是加强对帮代办工作的日常监督、统筹调度，切实开展督促检查，促进帮代办服务落地落实。二是定期开展考核评比、电话回访、会议座谈等不同形式听取项目单位意见，及时优化帮代办服务。

（五）加强经验总结。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，深入研究帮代办过程中制度性、机制性问题，提出改进工作的意见和建议。