

湖南湘江新区行政审批制度改革工作领导小组办公室文件

湘新审改办〔2021〕2号

湖南湘江新区行政审批制度改革工作领导小组办公室 关于印发《湖南湘江新区投资建设项目“帮代办” 服务工作方案（试行）》的通知

各有关部门（单位）：

根据工作部署，湖南湘江新区行政审批制度改革工作领导小组办公室制定了《湖南湘江新区投资建设项目“帮代办”服务工作方案（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

湖南湘江新区行政审批制度改革工作
领导小组办公室
2021年5月28日



湖南湘江新区投资建设项目“帮代办” 服务工作方案（试行）

为进一步贯彻落实《湖南省住房和城乡建设厅 湖南省政务管理服务中心关于规范工程建设项目审批综合服务窗口设置运行的通知》（湘建建函〔2020〕52号）等文件精神，着力提升集成化业务咨询和报建辅导水平，加快建立现场帮办、代办制度，完善“帮代办”服务机制，加速项目建设，助推新区产业发展，特制定本工作方案。

一、工作目标

以服务产业项目和企业为导向，结合前期推行“帮代办”工作经验和企业相关需求，进一步科学组建“帮代办”专班、明确“帮代办”范围、完善“帮代办”机制、优化“帮代办”流程，由政务服务中心、产业促进局及业务审批部门多方协同联动，为新区办事企业和群众提供全过程、全链条免费帮办代办服务，变“企业群众办”为“政府办”，最大限度减少跑腿次数，不断优化新区政务服务环境和营商环境。

二、实施主体

牵头单位：政务服务中心、产业促进局

责任单位：经济发展局、财政局、国土规划局、住建环保局

三、服务内容

(一) 一般项目（非房地产项目）“帮代办”全程服务

1.服务对象：在新区立项、投资备案的一般项目（非房地产项目）。

2.服务流程

(1) 咨询服务。申请人通过电话、微信等方式进行前期咨询，了解“帮代办”的范围、方式、流程等，由“帮代办”窗口人员对企业基本情况、项目进展情况进行初步了解，帮助申请人进行“帮代办”申报等工作。

(2) 提出申请。办事企业、群众在新区政务服务平台下载并填写《“帮代办”服务申请表》，由“帮代办”专窗受理。

(3) 委托办理。申请人与“帮代办”窗口人员完成材料交接后，由“帮代办”窗口人员负责新区范围内各业务申报、办理跟踪、材料补正、沟通协调、审批结果一次性送达等。

(4) 及时交接。“帮代办”工作完成后，“帮代办”窗口人员应及时与申请人办理交接手续，移交相关材料，可通过快递方式免费送达。

3.服务举措

(1) 帮业务咨询。由“帮代办”窗口人员负责解答相关业务咨询，属于业务范围之外的，实行“首问责任制”，帮助协调对接，或者引导办理等。

(2) 帮业务申报。在大厅公布网上申报手册和业务办事指南，安排专人使用专机进行网上申报，热线微信群随时解答疑难问题等。

(3) 帮其他事项。在咨询、受理、指导的基础上，窗口还提供打证、盖章、扫描，电子资料查询、拷贝、发送，纸质审批成果免费邮寄等服务。

(二) 重点项目“一对一”特色服务

1.服务对象：新区管委会正在洽谈或在新区报建、报批的重点产业项目。

2.服务流程：在项目洽谈期间，根据产业促进局需求进行先行介入，可提供先期的咨询服务，确定签约后开始进行“帮代办”服务，制订初步的代办方案，专人专班负责帮助项目推进、手续办理。

3.服务举措

(1) 主动上门服务。政务服务中心联合产业促进局主动上门服务企业，主动宣传新区政策，主动了解企业办事需求和困难，主动对接相关部门。

(2) “一对一”定制服务。按照“一个产业项目、一个推进团队、一套服务方案、一个最优流程”的工作模式，灵活运用“后置审批”“告知承诺制”和区域评估、并联会审、现场预审等方式，不断探索新方法、新路径，减环节、缩时限，让“帮代办”支持项目建设跑出“加速度”。

(3) 建立问题解决机制。将企业提出的问题，按“帮代办”人员、首席责任人、产业促进局和政务服务中心组织联席会议、委领导召开专题会议等四个层次进行解决，着力“打通”项目建设过程中的难点、堵点，同时构建适时回访机制，助力企业困难得到精准、

及时解决。

四、保障措施

（一）落实人员保障。前期由各部门（单位）根据工作开展情况，明确“帮代办”首席责任人和服务专员负责协调推进、业务指导工作，共同组建“帮代办”专班。根据新区招商引资重点产业项目需求，按照相关程序适时通过政府采购方式聘请第三方专业机构及专职人员，为新区重点项目、产业项目提供全程“帮代办”和全方位保姆式服务，为更多社会投资项目提供“帮代办”服务。

（二）打造工作载体。在新区政务大厅开设“帮代办”专窗（重大项目专窗），为项目提供帮办代办服务；在政务服务中心设置“帮代办”服务对接洽谈室，主动了解企业办事需求和困难，为企业制定最优“帮代办”服务方案；建立健全重点产业项目动态管理台账，适时跟踪服务。

（三）建立联动机制。建立各审批职能部门参加的联席会议制度，定期联合“会诊”，“量身定制”最优联审快办审批服务方案。“帮代办”窗口人员同步提报材料，多部门并联办理，实现审批流程最优、办理时限最短、申请人办事最简。产业促进局要加强与各审批部门联动，实现产业项目服务与业务审批服务“无缝衔接”，形成工作合力，加快产业项目建设。

（四）提升服务水平。由政务服务中心牵头制定相关服务规范和要求，对“帮代办”人员进行培训，着力提升业务素质和服务水平，并负责“帮代办”专窗设立和日常管理。

（五）加强宣传引导。政务服务中心、产业促进局作为“帮代办”牵头单位，要加强经验总结，梳理汇总特色亮点工作，通过媒体积极宣传推介“帮代办”服务工作典型经验和创新举措，让办事企业和群众广泛了解接受，营造良好的舆论氛围。

- 附件：1.湖南湘江新区投资建设项目“帮代办”首席责任人及服务专员一览表
- 2.湖南湘江新区“帮代办”服务申请表

附件 1

湖南湘江新区投资建设项目“帮代办”
首席责任人及服务专员一览表

序号	责任单位	首席 责任人	服务专员及电话、邮箱
1	政务服务中心		
2	产业促进局		
3	经济发展局		
4	财政局		
5	住建环保局		
6	国土规划局		

附件 2

湖南湘江新区“帮代办”服务申请表

建设单位（加盖公章）：

年 月 日

项目名称			
联系人		联系电话	
项目简介			
申请事项			
经办人意见			
领导批示			