

广州市政务服务数据管理局

关于印发《广州市工程建设项目“全程免费代办”工作方案（试行）》的通知

市发展改革委、规划和自然资源局、生态环境局、住房城乡建设局、交通局、水务局、城市管理综合执法局、林业园林局、生态环境局、民防办、气象局，广州供电局、市水投集团、市发展集团（燃气）：

为进一步推进工程建设项目审批制度改革，提升工程建设项目政务服务水平和效率，促进市直各部门、相关公共服务单位联动配合、协同高效、信息畅通，确保工程建设项目政务服务事项“全程免费代办”服务举措落地实施，我局制订了《广州市工程建设项目“全程免费代办”工作方案（试行）》，并已经市工程建设项目审批制度改革试点工作领导小组会议审议同意，现印发给你们，请遵照执行。执行过程中遇到问题请及时向我局反映。

专此通知。

广州市政务服务数据管理局

2019年5月15日

广州市工程建设项目“全程免费代办” 工作方案 (试行)

为贯彻落实党的十九大精神和习近平总书记关于营造稳定公平透明、可预期的营商环境等重要讲话精神，以及省、市深化工程建设项目审批制度改革、优化营商环境的相关工作部署，进一步提升工程建设项目政务服务水平，提高项目政务服务效率，规范项目服务流程，根据《广州市 2019 年全面深化改革工作要点》，在市级开展工程建设项目政务服务事项“全程免费代办”工作。为保障市直各部门、相关公共服务单位联动配合、信息畅通、协同高效，推进我市工程建设项目“全程免费代办”工作落地实施，现制定本方案。

一、总体要求

(一) 指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全力配合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“全程办、马上办、一次办、网上办”。乘势而上，主动作为，着力提供精确化、精准化、精细化的代办服务，营造公平、透明、可预期的营商环境，加速广

州经济新旧动能转换，提升企业改革获得感。

（二）基本原则

1.全心服务。坚持以人民为中心，全心全意为人民服务，把党的群众路线贯彻到政务服务全过程，聚焦影响企业发展和项目推进的堵点痛点，把服务企业的事项办好，助推企业发展，促进营商环境的进一步优化。

2.精准服务。以需求为导向，立足工程建设项目实际，精准定位，“对症下药”，为工程建设项目提供精准化、个性化的全程免费代办服务。

3.协调服务。优化完善职能部门工程建设项目服务联动机制，打造群策群力的协同作战模式，提升各部门间的向心力、凝聚力、战斗力。

4.全程服务。全程掌握工程建设项目审批服务的进度情况，为项目提供政务服务事项“一条龙服务”，以全程跟进服务促项目审批提速。

（三）工作目标

在市级层面打造一支“能辅导、能咨询、能指导、能协调、能代办、能服务”的“六能”专业“首席服务官”队伍，为企业（项目）提供代办服务，形成协同联动的工程建设项目代办服务工作机制，提升工程建设项目政务服务效率和服务质量，实现“全流程跟进、全方位协调、全覆盖保障”，全力打造广州营商环境新优势。

二、代办服务要点

（一）“代办服务”涵义

是指市政务服务机构及相关职能部门工作人员，无偿协助项目单位办理相关政务服务事项，为项目单位提供的咨询、指导、协调、代办等各类服务的总称。

项目的申报主体仍为建设（业主）单位。

（二）服务项目范围

使用市本级统筹财政资金且涉及市级审批权限的房屋建筑和城市基础设施等工程；全市新建、改建、扩建且涉及市级审批权限的社会投资项目；市政府认定的重点项目（含政府投资项目和社会投资项目）。

（三）服务事项范围

项目从立项到竣工验收和公共设施接入服务全流程所涉及的行政审批许可、备案事项和相关公共服务事项；与行政审批相关的中介技术服务事项，由项目单位自主选择服务机构办理，根据项目单位意愿，可提供相关咨询服务。

（四）服务方式

1. 咨询。根据项目单位实际需要，提供政策解答，事项申报等各类咨询服务。

2. 指导。根据项目单位实际需要，提供申报材料准备、审批程序规划、申报进度计划等各类指导服务。

3. 协调。根据项目实际情况，帮助项目单位联系有关审批部门，召集相关会议，协调推进所办理的事项。

4. 代办。受项目单位书面委托，分阶段、分环节提供部分或全程代办服务。

（五）服务原则

代办服务工作遵循“全程免费代办”原则：

1. 自愿选择、免费代办。项目单位可自愿选择是否需要代办服务。各类代办服务由同级财政提供经费保障，对项目单位实行免费代办。

2. 全程服务、协调联动。首席服务官为项目单位提供申报咨询、业务指导协调等服务，也可根据实际情况提供全程代办服务或分环节分阶段代办服务。市各职能部门实行分工协作、协调联动的代办工作机制，合力推进投资项目的实施。

3. 依法依规、高效便捷。代办服务应保障项目单位合法权益，协调相关审批部门合理规划事项办理途径，积极对接相关投资优惠政策，为项目单位提供便捷高效的代办服务。

三、工作任务

（一）建立机制，落实部门人员保障。一是各部门和单位明确“全程免费代办”工作的局级分管领导；指定具体负责的处级领导作为本部门首席服务官，负责日常协调、管理、监督本部门代办服务相关工作，包括协调本部门人员为市政务服务大厅的代办服务、定期宣讲培训会、项目现场调研服务等提供

支撑，协调审批问题、报送代办工作信息等；指定具体经办人负责配合市政务服务数据管理局开展代办服务日常工作，包括及时响应市政务大厅代办服务需求，具体跟进并协调代办服务过程中的问题等工作。各部门和单位在2019年5月20日前将人员名单报市政务服务数据管理局。

（二）调研回访，摸清项目建设申报痛点难点。各部门和单位配合市政务服务数据管理局通过线上线下平台开展工程建设项目政务服务问卷调查、企业访谈等调研工作，摸清市级工程建设项目政务服务情况，全面了解项目代办服务需求、企业办事难点痛点问题。市政务服务数据管理局对征集到的问题进行分类登记、汇总整理，组织相关部门和单位进行分析、评估，精准把脉企业所思所想、所忧所虑。

（三）立足大厅，打造“一窗式”现场服务。打造市政务大厅“一窗式”多部门联动的现场代办服务。依托政务服务大厅开展工程建设项目代办服务指引、咨询、指导、协调、代办、“一窗”综合受理等工作，打造多部门“联审会办、联合审批”的专业服务模式。涉及到重大、复杂项目审批需要协调的，或采取“联审会办、联合审批”等方式推进的，相关部门和单位首席服务官应积极配合，安排具体经办人参与项目审批的洽谈，协调解决相关问题。

（四）深化服务，开展“面对面”培训和“不见面”服务。一是制定年度计划，分季度定期组织相关企业开展“面对面”

政企互动活动，并于每季度的前5个工作日内填报上一季度开展政企互动情况统计表。二是根据政策变更、审批业务调整或企业需求，不定期开展工程建设项目审批制度改革宣讲培训会。各部门和单位指派审批业务骨干，在会上开展政策宣讲、互动问答，对会上反映的重要问题进行跟进协调及答复。三是加强对市、区代办首席服务官的业务培训。定期组织各部门和单位对市、区代办首席服务官开展工程建设领域政务服务的业务培训，提升其业务能力及代办服务水平。四是拓展工程建设项目“不见面”服务。各部门和单位配合市政务服务数据管理局，利用企业代办服务室以及视频会议、微信群等即时通讯工具，建立专门服务渠道，为企业提供在线政策查询、审批进度查询、审批疑难问题解答等线上服务，让服务更便捷高效。

（五）精准对接，提供“点对点”个性化服务。根据企业提出的工程现场服务需求，由市政务服务数据管理局联合业务各部门和单位进行研判筛选，确定现场协调企业及项目名单，通过到工程现场调研、召开协调会等形式，提供上门咨询、指导、协调、代办等服务。针对企业个性化需求，落实“一企一策”，帮助企业解决难点痛点，以精准化服务促项目高效推进。各业务相关部门和单位负责指派审批骨干人员参加上门调研，为企业提供咨询、指导、问题协调等服务。

四、保障措施

（一）强化领导。各部门和单位要充分重视代办服务工作，提高对工程建设项目审批制度改革的认识，强化对代办工作的领导，加大力度，充分发挥协调作用；及时响应、主动作为，集中解决项目遇到的难点问题，跟进重点任务落实情况，确保各项任务按计划推进；加强沟通协调和信息共享，形成工作合力。

（二）强化机制。建立健全保障机制，各部门和单位要树立大局意识和全局观念，密切协作、协调联动，通过工程建设项目审批制度改革试点工作领导小组会议、相关协调机制、开展联席会议等方式积极解决在工作推进中遇到的各类问题。对跨部门、跨领域问题，加强沟通协调，共同寻求解决办法，确保相关工作稳步推进。

（三）强化宣传。各部门和单位要加强对代办服务工作的宣传力度，在办理相关业务过程中，积极引导企业了解代办服务工作，联系代办服务队伍做好项目政务服务事项办理的咨询、指导、协调等相关工作。加强宣传“精确化、精准化、精细化”的全程代办服务模式，努力提升企业在工程建设审批制度改革中的获得感。

（四）强化考核。各部门和单位要按照工作任务及分工，切实落实工程建设项目“全程免费代办”相关工作。各部门和单位落实代办服务工作情况纳入全市政务服务相关工作考核范围。