重庆市江北区优化营商环境工作领导小组办理建筑许可专项小组办公室

江北营建办〔2023〕1号

重庆市江北区优化营商环境工作领导

小组办理建筑许可专项小组办公室

关于印发《重庆市江北区社会投资建设项目帮代办工作实施方案》的通知

区级各有关部门、单位：

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，在我区工程建设项目“亲清帮办服务”的基础上，进一步细化社会投资建设项目帮代办体系，提升审批服务工作效能，现将《重庆市江北区社会投资建设项目帮代办工作实施方案》印发给你们，请遵照执行。

附件：重庆市江北区社会投资建设项目帮代办工作方案

重庆市江北区优化营商环境工作领导小组

办理建筑许可专项小组办公室（代章）

2023年6月16日

附件：

重庆市江北区社会投资建设项目帮代办

工作实施方案

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”，制定本实施方案。

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“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。

二、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，提升项目单位办事便利度和改革获得感。

三、帮代办原则

（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。

四、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。

五、工作内容

（一）组建帮代办服务专班

在工程建设项目审批服务大厅设立帮代办专区，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；。

建立由区发展改革委、区住房城乡建委、区经济信息委、区农业农村委、区文化旅游委、区规划自然资源局、区城市管理局、区生态环境局、区应急局、区交通局、区政务服务办、区国动办等涉及审批事项相关部门组成的区级帮办体系，各职能单位明确相关审批科室业务骨干作为帮代办专班成员，做好帮代办服务衔接相关工作。区住房城乡建委的分管领导统筹指导协调帮代办工作，区营建办负责帮代办工作的日常管理；区发展改革委驻大厅“首席代表”或窗口人员建立帮代办工作台账，为每一个工程建设项目建立全过程档案，便于跟踪推进；区政务服务办负责工程建设项目审批大厅管理工作和人员培训。

（二）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，上门受理申报资料或通过网络方式代填申报表单，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，帮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，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，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，帮代办专员采取上门当面递交或邮寄送达的方式免费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

帮代办专员服务结束后，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，及时研究解决帮代办服务工作中遇到的难点、堵点共性问题，及时召开专题会议，明确解决问题的途径。各职能部门要结合各自职责加大政策支持、业务指导和协调配合，确保服务工作顺畅运行。

（二）加强队伍建设

区政务服务办要定期组织培训，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。

（三）加强新闻宣传

通过报纸、网络等新闻媒体，加大对我区社会投资建设项目帮代办工作的宣传，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，在全区营造清政亲商宜居的良好舆论氛围。

（四）加强经验总结

各相关职能部门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，及时向区营建办报送经验总结材料。

（五）加强监督考核

建立督办、通报机制，开展落实情况督促检查，对工作落实不力的单位进行通报。用好政务服务“好差评”制度，由企业群众来评价服务绩效和工作成效。综合运用多种方式，开展“帮代办”企业群众满意度调查，让企业群众评判工作成效。

重庆市江北区优化营商环境工作领导小组办理建筑许可专项小组办公室 2023年6月16日印发