

武汉东湖新技术开发区政务服务和大数据管理局

关于在工程建设领域推行全程帮办代办服务的实施方案

为贯彻落实市委、市政府《关于进一步优化营商环境的意见》（武发〔2020〕7号）《关于开展2022年度工程建设项目审批帮办代办服务工作的通知》要求，进一步深化“放管服”改革，全力打造最优营商环境，更快、更好、更精准服务武汉东湖新技术开发区（以下简称“东湖高新区”）投资项目，推进投资项目审批提速增效，提高办事企业获得感，结合《武汉市工程建设项目审批帮办代办服务规程（试行）》，制定实施方案如下：

一、总体要求

（一）工作目标

着力解决东湖高新区投资项目在报建中面临的“办什么、找谁办、如何办、快速办”等痛点难点问题，促进项目“早落地、早开工、早投产”，加速重大项目落地投产，提升企业获得感，不断优化政务服务和营商环境，为全区高质量发展提供强有力的政务服务保障。

（二）基本原则

1.方便自愿。凡是东湖高新区范围内符合条件的投资建设项目单位根据自身需求，自主选择帮办代办服务。

2.无偿帮办。在接受建设单位委托的帮办代办事项后，除按照法律、法规明确规定必须由投资者交纳的费用外，项目帮办代办一律实行免费服务。

3.合法高效。在帮办代办服务过程中，帮办代办人员按照依法合规的要求，充分保障公共利益和投资者合法权益，积极对接各类投资优惠政策，在委托范围内提供帮办代办服务。

4.整体联动。充分依托政务服务体系，建立分工协作、上下联动、有效衔接的帮办代办服务网络，为建设单位提供咨询、指导、协调、代办等线上线下服务。

二、服务内容

（一）服务对象

- 1.有需求的市、区重点工程建设项目；
- 2.有需求的并符合“承诺可开工”要求，实行告知承诺审批制的工程建设项目或获得用水用电用气涉及外线接入工程；
- 3.其他有需求的工程建设项目（不含经营性房地产开发项目）。

（二）服务内容

项目建设过程中需要办理的政务服务事项，包括立项用地、工程规划、施工许可、竣工验收和水电气报装接入等环节所需办理的政务服务事项。根据项目单位需要，帮办代办服务内容可扩大至项目单位开办、不动产登记等环节。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，帮办代办人

员可提供相应协助、指导服务。

(三) 服务流程

1.提前介入。帮办代办工作人员积极主动与各园区、企业联系，提前介入、主动服务，根据企业具体办事需求向企业和建设单位提供法律法规、相关政策及办事流程等咨询服务。

2.委托受理：对于符合要求并提出帮办代办需求的项目，预约企业上门，详细了解项目相关信息，指导企业提前准备申报材料，项目经办人签署《武汉东湖新技术开发区投资项目帮办代办服务申请表》后正式受理。

3.实施帮办代办：帮办专员指导企业按照进度计划表准备各阶段各环节的申请材料、填写相关表单，并对申请材料的完整性和规范性进行提前指导，收取材料文件并递交至审批服务窗口或上传至网上审批平台。

4.协调办理：帮办专员对于审批中需要协调的问题，应及时上报牵头部门组织召开协调会议，并跟踪落实，将审批进展情况及时告知项目单位。

5.跟进反馈：帮办专员定期跟进审批部门的事项审批进度，帮助项目单位尽早取得审批结果。

6.项目归档：对帮办代办服务过程中申报材料及证照结果进行立卷归档，因项目本身不具备办结条件或项目单位申请终止帮办的，由项目经办人填写帮办代办服务评价表留档。

三、工作职责

(一) 工作要求

1.区政务和大数据局负责指导、监督帮办代办服务工作，提供全程协调服务。

2.帮办代办人员负责解答企业咨询，指导企业准备申报材料、填写申报表，协助企业办理相关审批和水、电、气等报装手续，协调解决帮办代办服务中遇到的问题。

3.各项目单位指定专人，负责与帮办专员进行工作联系对接。

(二) 工作职责

1.项目单位职责

(1) 指定专人与帮办专员进行工作联系对接，若有变动，应及时告知。

(2) 及时、真实提供报批相关材料，与帮办专员共同做好申报材料整理工作。

(3) 根据审批部门提出的要求，及时配合帮办专员修改或补正申报材料。

(4) 涉及审批事项需要项目单位到场的，应及时安排人员到场。

(5) 按照规定及时缴纳相关行政规费。

2.帮办专员职责

(1) 上门主动告知项目单位办事流程及办事指南。

(2) 负责为项目单位提供咨询、指导服务，帮助项目单位

准备申报材料，确保一次满足审批部门要求。

(3) 做好帮办代办过程服务记录，建立服务记录台账，记录办理过程的全部情况。

(4) 及时发现审批出现的问题并做好协调工作。

(5) 做好帮办项目档案整理、保管、保密和移交工作，不得挪用、泄露项目单位的材料。

四、有关要求

(一) 密切协作，扎实推进。各职能部门、园区要密切协作，通过帮办代办服务，建立信息共享、双向反馈、协同配合的工作模式，扎实推进项目报建速度，确保帮办代办服务项目高效顺利推进。

(二) 总结提升，确保实效。不断总结帮办代办中好的经验和做法，坚持精准发力，优质高效推进每个服务事项落地，进一步巩固工程建设项目审批制度改革成果，将改革政策红利转换为企业发展的源动力，确保重点项目稳落地。

(三) 突出特色，广泛宣传。通过报纸、网络、电视等新闻媒体机构加大对帮办代办服务工作的宣传，让项目企业全面了解帮办代办便捷服务举措，提升企业认知度，打造具有光谷特色的政务服务新品牌。

武汉东湖新技术开发区政务服务和大数数据管理局

2022年9月30日

