

梁子湖区行政审批局

梁子湖区工程建设项目“全流程帮办代办” 服务工作机制

一、总则

为深入贯彻《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）精神，切实解决企业工程项目在筹备过程中面临的多头跑、耗时长、落地难等问题，进一步推动政务服务提质增效，优化营商环境，梁子湖区决定实施工程建设项目“全流程帮办代办”服务机制。本机制旨在通过设立专业的服务队伍明确服务内容，为企业提供全方位、高效率的服务，助力项目早落地、早开工、早投产。

二、服务机制队伍设立

（一）成立“全流程帮办代办”服务机制领导小组
领导小组负责统筹协调全区工程建设项目帮办代办工作，明确各部门职责，确保服务机制顺利运行。

（二）组建“全流程帮办代办”服务队伍
人员构成：服务队伍由项目建设综合窗口人员、相关部门“首席服务员”共同组成。项目建设综合窗口人员作为服

务队伍的核心力量，负责直接与企业对接，提供具体服务。

（三）职责分工

项目建设综合窗口人员：负责接待企业咨询，了解项目需求，提供业务引导，协调解决项目审批过程中遇到的问题。

相关部门“首席服务员”：负责提供专业审批指导，参与项目联合预审会，协助企业完成资料准备和审批事项手续办理。

三、服务内容

（一）线上服务 “智能办”

一次性告知服务：根据项目单位提出的需求，提供“提前介入辅导、申报材料指导、疑难处理向导”等一次性告知服务，确保项目单位清晰了解办理流程 and 所需材料。

“一企一案”贴心服务：与项目单位共同定制个性化服务方案，全程跟踪项目审批进度，协调解决遇到的问题，并及时反馈审批结果。

在线办事流程可视化：提供详细的在线办事指南和图形化流程展示，让企业能够轻松了解办事流程和所需材料。

评价与反馈机制：建立评价和反馈渠道，及时跟进企业反馈的问题和意见建议，按照“一项目一评价”的原则对帮办代办专员进行“好差评”，不断提升服务效能。

（二）线下服务 “协同办”

人员培训与服务设施协同：加强线下政务服务人员的培训，提高协同服务能力；完善线下服务设施配备，提供舒适训，的等候区域和便捷的自助服务设备。

无缝对接靠前服务：协同相关部门“首席服务员”组成帮办代办专班，与企业进行无缝对接，落实一企一策、组织项目联合预审会、全程跟踪服务、具体环节指导等形式协助企业完成资料准备和审批事项手续办理。

“一跟到底”后续服务：事项办理结束后，对项目单位进行回访，了解后期需求，及时为下一次项目办理提供前置服务。

四、工作机制保障

（一）加强组织领导

成立政务服务全流程帮办代办改革工作领导小组，明确各部门职责，确保工作机制顺利推进。

（二）强化人员培训

定期开展政务服务帮办代办工作人员的职业素养和服务技能培训，提升服务水平，优化企业服务体验。

（三）加强宣传推广

充分利用政府网站、各类宣传矩阵等渠道，加强对工程建设项目全流程帮办代办服务的宣传，提高政策知晓度和群众参与度，广泛听取办事群众意见，推动政务服务持续提质增效。

梁子湖区行政审批局

2023年10月25日

