峄城区政务服务中心管理办公室文件

峄政管办字〔2018〕33号

峄城区政务服务中心管理办公室印发《峄城区政务服务中心代办服务运行办法（试行）》的通知

各科室、各进驻单位、窗口：

根据区委办公室、区政府办公室《关于落实深化“一次办好”改革深入推行审批服务便民化工作实施方案》的通知（室字〔2018〕16号）要求，《峄城区政务服务中心代办服务运行办法（试行）》已经区政管办研究决定，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

峄城区政务服务中心管理办公室

2018年12月18日

峄城区政务服务中心
代办服务运行办法（试行）

第一条 根据区委办公室、区政府办公室《关于落实深化“一次办好”改革深入推行审批服务便民化工作实施方案》的通知（室字〔2018〕16号）要求，为有效指导和规范峄城区代办服务工作，特制定本办法（试行）。

第二条 代办服务范围。

项目代办中心代办服务范围为本区范围内区政府确定的重点投资、科技创新以及国家鼓励类的建设项目（包括民资、外资、政府投资等）。

第三条 代办服务内容。主要包括以下事项:

（一）项目主体确立阶段所涉及的注册登记、行业许可等行政许可、其他权力和公共服务事项。

（二）建设项目在项目确立、工程建设许可、施工许可、竣工验收等四个阶段中所涉及的行政许可、其他权力和公共服务事项。

（三）项目主体具备代办服务条件的其他事项。

第四条 项目代办服务形式。

（一）咨询。根据项目主体实际需要，提供政策解答、事项申报等各类咨询服务。

（二）指导。根据项目主体实际需要，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。

（三）协调。根据项目实际情况，帮助项目主体联系有关审批部门，召集相关会议，协调推进审批事项顺利进行。

（四）代办。受项目主体书面委托，分阶段、分环节提供部分或全程代办服务。

第五条 代办服务流程。

项目代办按照标准化、模块化原则制定代办服务流程。具体包括咨询、申请、审核、受理、交办、代办、协调、办结（终止）、评价、归档等十个环节。

（一）咨询引导。代办员接受与代办工作有关的咨询，向项目主体详细介绍代办服务原则、内容、方式和流程，对符合代办范围的项目，引导项目主体选择代办服务。

（二）代办申请。依项目主体申请，对符合代办条件的建设工程项目，指导项目主体填写《代办服务申请表》（附件 1）。

（三）代办决定。代办员对主体信息和项目情况进行初步核实，收集项目有关资料，填写《代办工作登记表》（附件 2），报项目代办中心，2 个工作日内完成是否代办的审核。不符合代办条件的，1 个工作日内告知项目主体不予代办的原因。

（四）委托协议。确认可以代办后 1 个工作日内，通知项目主体办理正式委托手续，签订《峄城区项目代办服务委

托协议》。

（五）资料汇总。委托协议签订后，代办员将《代办工作登记表》及项目有关资料整理汇总。

（六）代办中心按照“A、B岗”原则，明确主要和辅助代办员，开展代办服务工作，具体执行以下流程:

1、代办员收到代办任务后，应于1个工作日内与项目主体联系，同时建立《代办工作日志》(附件3)，正式开展代办服务工作。

2、代办员根据项目实际需要，与项目主体进行充分沟通，进一步了解项目具体情况、申报安排、存在问题，确定下一步代办服务事项和要求。

3、代办员指导项目主体熟悉审批流程，准备报批材料，选择申报路径，根据项目实际情况，协助编排申报计划。代办员根据项目实际情况，采用线上线下多种形式指导项目主体申报，对重点项目的重要环节，可陪同项目主体至相关窗口办理。

4、代办员应与各相关审批业务办理部门紧密沟通，充分利用政务服务平台项目代办管理系统，做好项目代办的流程管理，跟踪项目审批进度，及时向项目主体反馈审批进展情况。

5、代办员在代办过程中遇到问题，第一时间与相关窗口工作人员沟通协调，必要时联系窗口负责人或者部门分管

负责人协调解决。

（七）代办员对代办过程中出现的各类问题进行初步协调，协调不成报项目代办中心研究，确定解决路径，统一协调有关部门。确有需要，提交区政管办组织协调。

（八）委托代办事项完成后，填写《代办工作登记表》和《代办项目办结单》（附件 4），经项目主体确认后，项目办结，同时向项目主体移交有关资料。项目代办办结时限，不超过项目审批事项的承诺时限。项目代办中心在代办过程中，若对项目存在与现行法律法规相冲突，不具备办结条件或项目主体要求终止代办委托等情况时，应及时与项目主体办理终止委托手续，填写《代办项目终止委托单》（附表 5），注明终止原因，交还项目有关资料。

（九）项目代办中心在项目办结后，项目主体通过线上线下等多种形式对代办服务进行综合评价，并填写《代办服务综合评价表》（附表 6）。

（十）代办员在项目办结或终止后，及时整理《代办工作日志》、《代办工作登记表》或《代办项目终止委托单》、《代办服务综合评价表》等资料，统一移交归档。

第六条 监督考核。

项目代办中心利用项目代办管理系统，对代办工作进行全过程实时监督，建立监督程序和考核办法，提高代办服务质量。

（一）代办服务工作纳入区政管办统一监督考核，对外公开监督电话、网上建议邮箱和信箱，接受社会各界的监督。

（二）政务服务管理办公室负责代办工作的内部监督考核，负责受理、核实、回复代办过程中的有关投诉，配合区政管办做好投诉的调查处理工作。