

重点建设项目行政审批全程帮办服务规范

End-to-end assisting service specification for the administrative approval of key projects

2022 - 02 - 18 发布

2022 - 03 - 18 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 总体要求 1

 5.1 通用要求 1

 5.2 帮办服务队伍 2

 5.3 帮办员 2

 5.4 服务支撑保障 2

6 服务流程 2

 6.1 对接需求 2

 6.2 制定方案 3

 6.3 指导申报 3

 6.4 协调办理 3

 6.5 告知结果 3

 6.6 提示评价 3

 6.7 资料归档 3

 6.8 终止服务 3

7 评价与改进 4

 7.1 服务评价 4

 7.2 投诉和意见建议 4

 7.3 服务改进 4

附录 A（资料性） 重点建设项目行政审批全程帮办服务方案（参考样式） 5

附录 B（资料性） 帮办服务满意度调查问卷（参考示例） 7

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省政务服务管理办公室提出、归口并组织实施。

重点建设项目行政审批全程帮办服务规范

1 范围

本文件规定了重点建设项目行政审批全程帮办服务的基本原则、总体要求、服务流程、评价与改进等。

本文件适用于各级政务服务管理机构重点建设项目行政审批全程帮办服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.3—2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

重点建设项目 key projects

与辖区内重大战略、重大规划、重大政策紧密衔接，由省、设区市、县（市、区）政府确定、公开发布的工程建设项目。

3.2

服务对象 intended legal persons and other organizations

申请办理重点建设项目行政审批的法人和其他组织。

3.3

帮办服务 assisting service

为服务对象无偿提供办理行政审批的申报辅导、协调推进、协助办理等各类服务活动。

3.4

帮办员 assisting staff

为服务对象提供重点建设项目行政审批帮办服务的工作人员。

4 基本原则

重点建设项目行政审批全程帮办服务遵循“自愿、无偿、联动、精准、合法、高效”的原则。

5 总体要求

5.1 通用要求

- 5.1.1 重点建设项目行政审批帮办**服务范围**至少应包括立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收等阶段。有条件的政务服务管理机构宜将帮办服务范围扩展至供地及不动产权证办理等阶段。
- 5.1.2 设区市范围内应建立市、县（市、区）等多级帮办**服务体系**，强化部门间分工协作、上下级联动、各环节有效衔接。
- 5.1.3 各级政务服务管理机构应建立帮办服务联席会议**工作机制**，协调解决重点建设项目行政审批中的重大问题。完善帮办服务工作制度，规范首问负责、限时办结、调度分析、保密管理、服务评价、监督考核等工作。

5.2 帮办服务队伍

- 5.2.1 政务服务管理机构应组建帮办服务队伍，配备帮办服务负责人和帮办员。
- 5.2.2 帮办员人数应满足重点建设项目行政审批帮办服务工作需求。
- 5.2.3 应对帮办员进行业务培训和监督考核等。

5.3 帮办员

- 5.3.1 应具备良好的职业道德和素养：举止文明，服务热情；爱岗敬业，保守秘密；操作规范，优质高效；尽职尽责，服从安排；遵纪守法，廉洁奉公。
- 5.3.2 应熟练掌握工程建设项目行政审批全程办理及业务要求，并具有良好的组织协调、沟通服务能力。
- 5.3.3 应在规定时限内为服务对象无偿提供全程帮办服务，对出现的问题及时协调解决。建立帮办服务工作台账，全面掌握重点建设项目进展情况。
- 5.3.4 应定期参加学习培训，内容包括但不限于工程建设项目审批流程、网上行政审批系统应用等，持续提升业务素质和服务水平，为服务对象提供专业化服务。
- 5.3.5 应符合 GB/T 32169.3—2015 中第 5 章的要求。

5.4 服务支撑保障

- 5.4.1 利用大厅内设置的帮办服务窗口帮助重点建设项目建设单位建立帮办联系，介绍帮办政策，开展重点建设项目的行政审批帮办服务工作。
- 5.4.2 宜依托工程建设项目审批管理系统完善重点建设项目行政审批在线帮办服务功能，实现帮办项目行政审批进度的汇总、分析和动态管理。
- 5.4.3 应制定并实施帮办服务制度和程序，明确帮办服务职责，规范帮办服务流程。
- 5.4.4 应制定并实施保密管理制度，对帮办员进行保密教育培训，确保不泄露服务对象的商业秘密、技术秘密及相关人员信息。
- 5.4.5 应建立帮办监督考核制度，采用现场巡查、事后回访调查、投诉受理等方式，对帮办服务全程进行监督，对发现的超时限办理、投诉、服务过程违规等情况及时整改。

6 服务流程

6.1 对接需求

- 6.1.1 辖区内重点建设项目发布后，应为每项重点建设项目指定帮办员，必要时宜组建帮办服务专班。
- 6.1.2 帮办员应主动与服务对象对接，告知其工程建设项目行政审批相关法律法规、政策、办理流程及可以提供的帮办服务内容。
- 6.1.3 帮办员应在了解服务对象的帮办需求和意愿、重点建设项目的进展现状、材料准备等情况后，与服务对象确定初步服务意向。

6.1.4 未列入重点建设项目名单的，若建设单位提出帮办需求，可参照本文件的要求提供帮办服务。

6.2 制定方案

6.2.1 帮办员应根据服务对象的服务需求，统筹考虑上下联动、并联审批等关键点，综合分析重点建设项目的行政审批程序。

6.2.2 按照简化优化的原则，确定初步的行政审批帮办服务程序，征询相关审批部门意见后，为重点建设项目制定帮办服务方案（见附录 A）。

6.2.3 重点建设项目行政审批全程帮办服务方案应包括但不限于以下内容。

——基本信息：项目名称、帮办服务内容、帮办员信息、项目联系人信息等。

——行政审批帮办服务流程：明确重点建设项目行政审批的阶段、环节；针对每个行政审批阶段或环节，详细说明：

- 所需准备的材料清单及要求；
- 行政审批部门；
- 办理时限；
- 行政事业性收费标准及收费方式；
- 服务对象与帮办员的职责等。

——其他需要注意的事项。

6.2.4 帮办员将帮办服务方案向服务对象进行详细说明，双方应对服务方案达成一致性意见并签字确认。

6.3 指导申报

6.3.1 帮办员应指导服务对象准备项目申请材料，帮助服务对象进行业务申报。

6.3.2 申请材料暂不齐全或项目需要整改时，帮办员应指导服务对象及时补齐补正申请材料，对适用“告知承诺”“容缺受理”范围的事项，按要求积极推进。

6.4 协调办理

6.4.1 在行政审批过程中，帮办员应及时跟进项目审批进度，协调相关行政审批部门及时作出审批决定。

6.4.2 涉及跨层级、跨部门的行政审批事项，帮办员应发起联动帮办服务，各级项目帮办员及时响应、反馈；出现难点堵点及时向帮办服务负责人汇报，通过联席会议协调解决。

6.4.3 帮办员应记录办理过程中的阶段性关键节点信息，包括项目联系人、开始办理时间、办理完成时间、办理结果等，形成帮办服务工作台账。

6.5 告知结果

帮办服务过程中，某一行政审批事项办结后，帮办员应及时将审批结果告知服务对象。

6.6 提示评价

帮办服务结束后，帮办员应提示服务对象对本次帮办服务进行总体满意度评价。

6.7 资料归档

帮办服务结束或终止后，帮办员应收集、整理、保存帮办过程中产生的服务方案、工作台账、评价资料等档案材料。

6.8 终止服务

出现以下情形时，可终止帮办服务：

- 服务对象主动要求终止的；
- 申请材料不符合法定条件、标准，且不能补正的；
- 因法律、法规等修改、废止或者国家政策调整的原因不能继续审批的；
- 违反国家和省有关法律法规规定，在安全生产、企业经营、环境保护、社会信用等方面出现重大责任事故或重大问题，造成严重影响的；
- 其他需要终止的情形。

7 评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 应建立服务评价机制，采用自我评价、服务对象评价、第三方评价等方式，对帮办服务进行评价：

- 自我评价：通过采集一定时段的重点建设项目行政审批帮办服务信息，进行统计分析，形成评价结果；
- 服务对象评价和第三方评价：以服务满意度调查为主，通过服务满意度调查问卷（见附录 B）采集评价信息，进行统计分析，形成评价结果。

7.1.2 评价内容包括但不限于：

- 帮办员的业务能力、服务态度、服务效率等；
- 帮办服务方案的合理性、完整性；
- 帮办服务过程的规范性；
- 帮办服务事项的按时办结情况；
- 投诉、意见建议处理的及时性等。

7.2 投诉和意见建议

7.2.1 应建立帮办服务的投诉和意见建议受理机制，畅通投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式。

7.2.2 应按照 GB/T 36113 的要求及时处理帮办服务相关的投诉。

7.2.3 定期汇总分析投诉和受理的意见建议，提出改进或整改意见。

7.3 服务改进

7.3.1 对收到的差评、投诉、意见建议，及时采取整改或改进措施，并反馈整改结果。

7.3.2 定期对帮办服务评价结果进行整合和统计分析，作为帮办服务改进的依据。

7.3.3 定期对评价结果进行分析研判，对服务对象反映强烈和集中的问题，及时调查研究，提出解决方案和整改措施。

附 录 A
(资料性)

重点建设项目行政审批全程帮办服务方案（参考样式）

XXXX项目行政审批帮办服务方案

服务方案编码：

单位 基本 信息	单位名称					
	单位地址					
	单位性质		☐ 企业 ☐ 政府 ☐ 事业 ☐ 社团 ☐ 其他_____			
	项目负责人		职务		联系方式	
重点 建设 项目 基本 信息	项目名称					
	项目地址					
	项目代码					
	总投资额（万元）		资金来源		☐ 政府 ☐ 民资 ☐ 港澳台 ☐ 外资 ☐ 其他__	
	总建筑面积 （万平方米）		土地性质		☐ 划拨 ☐ 出让 ☐ 集体 ☐ 自有 ☐ 其他__	
	是否为重点建设项目		☐ 国家级 ☐ 省级 ☐ 市级 ☐ 县（市、区）级 ☐ 其他_____			
	项目主要用途及规模					
	项目行政审批现状					
帮办 服务 事项	帮办服务事项		☐ 立项用地规划 ☐ 工程建设许可 ☐ 施工许可 ☐ 竣工验收 ☐ 其他 _____			
	具体的帮办服务内容		☐ 申报辅导： ☐ 协调推进： ☐ 协助办理： ☐ 其他：			
联系 人信 息	项目联系人				联系方式	
	帮办员	单位名称			所在部门	
		姓 名			联系方式	
行政 审批 各阶 段帮 办服 务内 容	立项用地 规划阶段	需准备的材料清单及要求				完成情况记录（完成的 时间、结果 等）：
		行政审批部门				
		办理时限要求				
		行政事业性收费及收费方式				
		帮办员与服务对象的分工情况				
		其他需要说明的情况				
	工程建设 许可阶段	需准备的材料清单及要求				完成情况记录（完成的 时间、结果 等）：
		行政审批部门				
		办理时限要求				
		行政事业性收费及收费方式				
		帮办员与服务对象的分工情况				
		其他需要说明的情况				

	施工许可阶段	需准备的材料清单及要求		完成情况记录（完成的时间、结果等）：
		行政审批部门		
		办理时限要求		
		行政事业性收费及收费方式		
		帮办员与服务对象的分工情况		
		其他需要说明的情况		
	竣工验收阶段	需准备的材料清单及要求		完成情况记录（完成的时间、结果等）：
		行政审批部门		
		办理时限要求		
		行政事业性收费及收费方式		
		帮办员与服务对象的分工情况		
		其他需要说明的情况		
	其他阶段（若有）：	需准备的材料清单及要求		完成情况记录（完成的时间、结果等）：
		行政审批部门		
		办理时限要求		
		行政事业性收费及收费方式		
		帮办员与服务对象的分工情况		
		其他需要说明的情况		
其他	其他需要说明的事项			
在项目帮办服务期间，因出现下列情况导致帮办服务无法进行的，帮办服务终止： a) 服务对象主动要求终止的； b) 申请材料不符合法定条件、标准，且不能补正的； c) 因法律、法规等修改、废止或者国家政策调整的原因不能继续审批的； d) 违反国家和省有关法律法规规定，在安全生产、企业经营、环境保护、社会信用等方面出现重大责任事故或重大问题，造成严重影响的。				
项目联系人（签字）： 日期： 年 月 日		帮办员（签字）： 日期： 年 月 日		
备注：“服务方案编码”使用“项目代码”。				

附 录 B
(资料性)

帮办服务满意度调查问卷 (参考示例)

重点建设项目行政审批全程帮办服务满意度调查问卷

非常感谢您参与重点建设项目行政审批全程帮办服务满意度问卷调查。此次调查是为了解XXXX (机构名称) 的帮办服务情况, 以更好的优化帮办服务、提升帮办服务质量。现需要您对XXX (机构名称) 提供的重点建设项目行政审批全程帮办服务进行客观真实的评价, 请在调查问题相应选项划√, 并提出宝贵意见。再次感谢您的配合。

一、帮办服务满意度调查内容

1. 您对帮办员的业务水平满意吗?
A 非常满意 B 满意 C 基本满意 D 不满意 E 非常不满意
2. 您对帮办员的服务态度满意吗?
A 非常满意 B 满意 C 基本满意 D 不满意 E 非常不满意
3. 您对帮办员的办事效率满意吗?
A 非常满意 B 满意 C 基本满意 D 不满意 E 非常不满意
4. 您在行政审批过程中与帮办员联系沟通顺畅吗?
A 很好 B 好 C 一般 D 差 E 很差
5. 您感觉项目行政审批帮办服务方案设计的合理、完整吗?
A 很好 B 好 C 一般 D 差 E 很差
6. 实际的项目行政审批帮办服务过程与预先制定的行政审批帮办服务方案一致吗?
A 非常一致 B 一致 C 基本一致 D 不一致 E 非常不一致
7. 您对重点建设项目行政审批过程的主动对接、及时反馈情况满意吗?
A 非常满意 B 满意 C 基本满意 D 不满意 E 非常不满意
8. 您对重点建设项目行政审批过程中政策解读、指导满意吗?
A 非常满意 B 满意 C 基本满意 D 不满意 E 非常不满意
9. 您的意见或投诉得到及时回应了吗?
A 非常及时 B 及时 C 基本及时 D 不及时 E 非常不及时 F 我没有意见和不满
10. 您认为哪个数字能代表您对帮办服务的整体评价 (100代表最好, 0代表最差)?
☐100 ☐90 ☐80 ☐70 ☐60 ☐50 ☐40 ☐30 ☐20 ☐10 ☐0

二、意见和建议

11. 在项目行政审批过程中, 帮办员有违规情况吗?
☐有 ☐没有
若有, 请您说明情况: _____
12. 您还有什么意见和建议: _____

三、基本信息

若方便, 请留下您的个人信息:

13. 您的单位是: _____
14. 您的姓名是: _____
15. 您的联系方式是: _____