

DB3716

滨州市地方标准

DB3716/T 2—2022

工程建设项目帮办代办服务规范

Specification for assistance and commission services of engineering
construction projects

2022 - 06 - 01 发布

2022 - 07 - 01 实施

滨州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

 4.1 通用要求 2

 4.2 一对一服务 2

 4.3 限时办结 2

5 服务队伍 2

6 服务支撑保障 2

7 服务流程 3

 7.1 对接需求 3

 7.2 受理委托 3

 7.3 代办方案制定 3

 7.4 代办分类推送 3

 7.5 跟踪办理 3

 7.6 告知结果 4

 7.7 资料归档 4

 7.8 终止服务 4

8 监督与评价 4

 8.1 监督 4

 8.2 评价 4

参 考 文 献 5

前 言

本文按照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。

本文件由滨州市行政审批服务局（市政务服务管理办公室）提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：滨州市行政审批服务局（市政务服务管理办公室）、滨州职业学院、滨州市滨城区行政审批服务局、滨州市沾化区行政审批服务局、阳信县行政审批服务局、博兴县行政审批服务局。

本文件主要起草人：安博、马云霞、牛丽萍、周新永、付娟娟、刘亚楠、王鹏、崔露露、王斌、邱德金。

工程建设项目帮办代办服务规范

1 范围

本文件规定了工程建设项目帮办代办服务的基本要求、帮办服务流程、代办服务流程、服务要求、监督和评价。

本文件适用于滨州市行政区域内工程建设项目办理从企业注册登记、项目立项到竣工验收的行政许可及相关手续过程中由地方政府提供的帮办代办服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工程建设项目 `engineering construction projects`

按一个总体规划或设计进行建设的,有一个或若干个互有内在联系的单项工程组成的房屋建筑和城市基础设施等工程总和。

3.2

服务对象 `service object`

向行政机关、法律法规授权的组织申请办理工程建设项目行政审批的自然人、法人和其他组织。

3.3

帮办 `assistant`

为服务对象提供办理行政审批的申报咨询、指导准备材料、协助录入信息,并在审批过程中开展协调、跟踪和督办等服务的活动。

3.4

代办 `commission`

在服务对象准备齐全申请材料、签订代办协议后,全权代理服务对象办理行政审批事项的活动。

4 总体要求

4.1 通用要求

4.1.1 帮办代办服务应遵循依法原则,不应损害公共利益和服务对象的合法权益。

4.1.2 帮办代办服务应遵循自愿原则,由服务对象自愿提出。

4.1.3 市、县两级应建立帮办代办工作机构,负责为服务对象提供帮办代办服务。

4.1.4 帮办代办工作机构接受的委托事项,除按法律法规规定委托方必须缴纳的费用外,提供免费服务。

4.2 一对一服务

4.2.1 帮办代办机构应分配一名帮办代办专员，作为第一责任人，与服务对象形成一对一的服务关系。

4.2.2 帮办代办机构应制作全市统一的帮办代办专员联系卡，公开姓名、编号、职务、照片、联系电话及服务项目等内容，实行一个服务对象一张卡。

4.2.3 因特殊情况需要对帮办代办专员进行调整的，帮办代办机构应与服务对象进行充分沟通和解释后，结合实际情况合理调整。

4.3 限时办结

帮办代办人员应指导服务对象按照预排工期开展各阶段、各环节审批工作，并督促审批业务人员依照承诺时限限时办结。

5 服务队伍

5.1 帮办代办服务队伍包括：技术专家人员、审批业务人员和帮办代办专员。其中审批业务人员为工程建设项目参与审批流程的工作人员，帮办代办专员分为帮办员和代办员。

5.2 技术专家人员能力要求。

- a) 应能提前预判工程建设项目方案、指导优化设计专篇。
- b) 应及时发现、提示预审环节中存在的问题，会商解决重点问题和难点问题。
- c) 按照公布清单对涉及需专家评审的项目进行评审。
- d) 负责帮办员和代办员的培训。

5.3 审批业务人员能力要求。

- a) 应为服务对象提供业务咨询、规范材料，对出现的问题及时协调解决。
- b) 应在规定时限内完成自身职权范围内审批工作。
- c) 负责帮办员和代办员的培训。

5.4 帮办代办专员能力要求。

- a) 应为服务对象提供业务咨询、信息录入、数据统计、纪要推送等事务性工作，建立帮办代办服务工作台账，全面掌握工程建设项目进展情况；
- b) 应及时与相关行政主管部门及其他层级或帮办代办服务机构的沟通联系，协助上级对帮办代办服务项目进行过程监控、逾期督办和问题协调；
- c) 应定期参加学习培训，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。

6 服务支撑保障

6.1 建立全市统一的帮办代办服务信息化平台。为服务对象、帮办代办工作机构设置账号，实现帮办代办项目进度的动态管理。

6.2 帮办代办服务信息化平台应提供项目信息录入、传递推送、部门协同、流程固化、进度跟踪、超时警报、业务监控、数据统计、短信提示、评价等服务功能，实现全流程线上跟踪服务。

6.3 利用大厅内设置的帮办代办服务窗口、热线电话帮助工程建设项目服务对象建立联系，介绍帮办代办服务政策，开展帮办代办服务。

6.4 帮办代办服务信息化平台应能与帮办代办服务窗口、帮办代办热线电话联动，实施接受服务对象咨询。

7 服务流程

7.1 对接需求

7.1.1 帮办代办专员应向服务对象介绍工程建设项目行政审批相关法律法规、政策、办理流程及可提供的服务内容。

7.1.2 帮办代办专员应在了解服务对象的需求和意愿、工程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。

7.1.3 对于新落户项目，根据需要组织召开联席会议。

7.2 受理委托

7.2.1 需提供帮办服务的，帮办员应及时将工程建设项目信息和服务对象信息录入服务平台，建立帮办台账。

7.2.2 需提供代办服务的，签订书面代办服务协议后，代办员及时协助服务对象准备相关申请材料，并对服务对象申请资料的完整性、真实性和有效性进行形式性审核；审核通过后，代办员收取申请材料，及时将工程建设项目信息和服务对象信息录入服务平台，全权代表服务对象进行审批事项的处理。

7.3 代办方案制定

7.3.1 代办员应根据服务对象服务需求，统筹考虑上下联动、并联审批等关键点，综合分析工程建设项目的行政审批程序。

7.3.2 代办员应按照项目所属类别制定个性化服务方案，项目包括但不限于以下内容。

- a) 政府投资房屋建筑类建设项目。
- b) 市政公用线性工程类建设项目。
- c) 一般工业建设项目。
- d) 社会投资房地产开发项目。
- e) 老旧小区改造项目。
- f) 带方案出让社会投资项目。
- g) 其他相关项目

7.3.3 代办员应整理项目涉及到的办理事项，明确每一个事项的责任单位、申报材料、承诺办理时限等，形成办理事项清单。

7.4 代办分类推送

7.4.1 根据整理分类后的代办服务事项清单，将具体代办事项推送至事项承办责任单位。

7.4.2 涉及跨层级、区域的行政审批事项，由初始受理该事项的帮办代办工作机构负责发起联动帮办代办服务，各级项目代办员及时响应、反馈；直至事项办结，由初始受理该事项的代办员取回相关证照、纸质批文等。

7.5 跟踪办理

7.5.1 帮办代办专员按照进度计划对帮办代办事项进行全程跟踪和督办，督促相关部门单位按承诺时限办结，通知服务对象根据需要及时补充完善相关材料。对办理进度进行状态标注，通过服务平台进行全过程记录。

7.5.2 事项办理过程中出现问题时，由帮办员或代办员协调解决；无法解决时，提报帮办代办工作机构，由帮办代办工作机构组织会商解决。

7.5.3 根据需要组织召开联席会议。

7.5.4 逾期未反馈审核意见或超过承诺时限未办结，进入督办程序，发送督办单，督办后仍没有结果的，提报纪检监察或审计部门给予警告、通报批评、直至问责。

7.6 告知结果

7.6.1 帮办服务办理过程中各阶段的证照、纸质批文等审批结果由审批业务人员邮寄、帮办员代取或服务对象自取。

7.6.2 代办服务办理过程中各阶段的证照、纸质批文等审批结果由代办员代取。代办员应将申请材料和审批结果一同返还给服务对象。

7.7 资料归档

帮办员或代办员应收集、整理、保存服务过程中产生的服务方案、申请材料、过程材料和审批结果等纸质档案材料，并在服务平台中存档，供相关部门及服务对象共享使用。

7.8 终止服务

在下列情况下，应终止帮办代办服务。

- 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，且不能按时补正的。
- c) 因市场需求、建设条件等发生重大变化，不能继续有效实施的项目。
- d) 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。
- e) 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。
- f) 其他需要终止的情形。

8 监督与评价

8.1 监督

建立配套服务监管机制，对工程建设项目帮办代办服务的实施全过程监督。

8.2 评价

8.2.1 建立工程建设项目帮办代办服务评价机制，在服务窗口和服务平台提供评价渠道，方便服务对象实时对工程建设项目帮办代办服务进行评价，实现“一事一评”，并将评价结果纳入工作人员考核体系。

8.2.2 服务完结后，服务对象宜对帮办代办整体服务质量给予评价，并将评价结果反馈至服务平台。

参 考 文 献

- [1] GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
 - [2] 关于全市投资建设项目“全流程帮办代办”改革实施方案（试行）（滨办字〔2020〕8号）
-