

# 韶关市曲江区政务服务和数据管理局

---

## 关于印发《韶关市曲江区工程建设项目帮办 代办首席服务模式工作实施细则 (试行)》的通知

区各有关单位：

为进一步明确工程建设项目帮办代办首席服务模式工作规程，按照《韶关市曲江区人民政府办公室关于印发韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务模式实施方案（试行）的通知》（韶曲府办函〔2024〕29号）的有关要求，我局牵头起草《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务模式工作实施细则（试行）》，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向区行政服务中心（电话：6688619）反映。

韶关市曲江区政务服务和数据管理局

2024年9月2日

# 韶关市曲江区工程建设项目帮办代办 首席服务模式工作实施细则 (试行)

## 第一章 总则

**第一条** 为进一步深化工程建设项目审批制度改革,充分利用现有的政务服务资源提供咨询、辅导、协调、帮办代办等服务,有效帮促项目各环节审批,切实加快工程建设项目的推进步伐,根据帮办代办首席服务模式的工作要求,结合工作实际,特制定本工作实施细则。

**第二条** 本细则所称的“帮办代办首席服务”,是指韶关市曲江区政务服务中心工程建设项目审批服务专区帮办代办室首席服务专员,围绕工程建设项目申报审批,为申请人提供的前期咨询、政策解答、业务辅导、问题协调、帮办代办等各类服务的总称。

**第三条** 帮办代办首席服务工作范围是对韶关市曲江区工程建设项目提供全流程、全周期的帮办代办服务,帮办代办的项目范围主要是韶关市曲江区房屋建筑和城市基础设施等工程,以及其他经研究可开展帮办代办的项目。

## 第二章 服务原则

**第四条** 自愿委托、免费服务。凡符合帮办代办范围的工程建设项目,项目单位可自愿向首席服务专员提出申请审

批事项帮办代办服务。除法律、法规明确的由项目单位交纳的费用外，一律免费提供帮办代办服务。

**第五条** 全程跟踪、主动作为。主动对帮办代办项目提供从企业设立登记到竣工验收、企业投产等一系列项目手续申报的跟踪服务，及时督办催办协调推进项目审批办理，全方位推进项目审批手续办理减流程、减时限。

**第六条** 依法合规、便捷高效。帮办代办服务应依法合规，以不损害公共利益、不损害项目单位合法权益、不改变项目审批事项的法律关系为基础，以项目单位提供真实有效的申请材料为前提，严控操作流程。强化效能意识，合理规划事项办理路径，对涉及多个审批部门的事项，实行首席事务代表责任制，积极对接相关优惠政策，做好全程跟踪服务，为项目单位提供高效优质的帮办代办服务。

### 第三章 服务标准

**第七条** 政务服务中心设置工程建设项目导办咨询窗口、综合受理窗口、帮办代办公室。

**第八条** 政务服务中心配备首席服务专员，由首席服务专员对接审批部门工作代表办理有关事项；各审批部门的工作代表为首席事务代表，各审批部门要开辟绿色办事通道，提升审批效率。

**第九条** 由首席服务专员牵头，各审批部门首席事务代表配合做好涉工程建设项目事项材料清单及清单外要素的梳理工作，并针对调整的政策，进行实时更新及公开。

**第十条** 按照项目单位“按需点单”、帮办代办团队“精准上菜”的服务模式，为项目单位提供全流程、阶段性、单个事项的个性化帮办代办首席服务。

**第十一条** 首席服务专员可通过线下实体窗口、政务服务“视频办”、电话、微信等方式为项目单位提供帮办代办首席服务。

#### **第四章 服务类型**

**第十二条** 前期咨询。为项目单位提供精准政策、法律法规、服务事项、办事指南、申办流程等综合咨询服务。

**第十三条** 申报辅导。辅导项目单位合理制定项目推进计划、填写相关表单及准备相关送审申报材料等内容。

**第十四条** 帮办代办。根据项目单位委托需求，协助项目单位整理申报材料和线上申请办理业务，提供从企业设立登记到竣工验收、企业投产涉及事项的全流程或部分事项审批手续的免费代办服务，跟踪督办项目进展情况，并做好帮办代办服务台账记录、整理和归档工作。

**第十五条** 问题协调。沟通协调解决项目办理过程中的困难与问题，协调优化审批服务，节约审批时间；跟进协调跨部门、跨区域、跨层级等有关问题。

## 第五章 工作流程

**第十六条** 提出申请。项目单位根据实际需求提出全流程帮办代办、阶段性帮办代办或单个事项帮办代办服务申请，填写《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务申请表》（附件1），委托首席服务团队提供帮办代办服务。

首席服务专员根据项目单位的申请需求，评估分析项目涉及事项及审批部门，明确申请的受理结果，对于确认受理的，确定委托帮办代办内容，明确双方职责，并指定双方联系人；对于不予受理的，需与项目单位说明清楚不予受理的原因。

**第十七条** 咨询辅导。由首席服务专员对接项目单位经办人和项目审批部门首席事务代表，组建项目帮办代办首席服务团队，建立专属项目帮办代办服务工作群。首席服务团队就项目涉及的政策、法律法规及有关办理程序等，为项目单位提供专属的咨询辅导和政策解答服务。

首席服务专员统筹协调项目单位与审批部门双方共同制定专属的办事指南（附件2），整理并提供相关的优惠政策条款，辅助项目单位填写相关表单及准备事项申办相关资料，指导项目单位网上申报操作等。

**第十八条** 帮办代办。首席服务专员要对项目申请资料进行审查，核实项目申报材料后报送审批部门首席事务代表。

首席服务专员提供从企业设立登记到竣工验收、企业投产等一系列项目全程跟踪服务，主动对接项目单位了解推进情况、需求和困难，定期联系相关审批部门首席事务代表跟进项目审批进展，及时填写《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务工作台账》（附件3），更新《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务统计表》（附件4），承担起项目推进的日常监管责任，推动项目按计划推进。

首席服务专员通过线上线下等途径向项目单位进一步了解咨询辅导和政策解读需求，帮助项目单位与审批部门沟通对接，必要时可组织协调政企双方综合咨询、答疑解惑、深入研讨、共同推进。

帮办代办过程中，出现帮办代办服务无法继续进行情况的，首席服务专员应立即通知项目单位，经协调确无法继续推动帮办代办工作的，书面告知项目单位，中止委托协议。情况包含但不限于：

1. 项目不符合相关法律法规和政策要求、或项目本身不具备办结条件的；

2. 项目单位提交的申请材料不符合法定条件、标准且不能补正，或项目单位提供的申请材料内容不真实，或项目单位在项目申报过程有弄虚作假行为的；

3. 项目单位未在规定期限内提交审核材料，或经首席服务专员、首席事务代表催促后仍未提供，或项目单位拒不履行委托协议约定职责行为的；

4. 项目单位未按照相关规定及时缴纳各类规费的；
5. 项目单位根据项目实际情况主动提出中止帮办代办委托服务的。

委托协议中止原因消除后，经双方协商一致，可继续开展帮办代办服务。

**第十九条** 问题协调。对于项目审批过程中遇到的问题，项目单位可填写《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务意见反馈表》（附件5），主动向首席服务专员反馈，首席服务专员通过首席事务代表联系群或电话等形式及时对接项目首席事务代表帮助解决，涉及的责任部门要及时处理并反馈至首席服务专员，由首席服务专员统一回复项目单位；

对于帮办代办服务中遇到较复杂或跨部门、跨层级等问题时，区行政服务中心组织项目相关首席事务代表召开联席会议，商讨出最优解决方案后反馈至首席服务专员；

对于个别涉及特别重大、复杂的项目，需区政府给予支持协调的，应及时提交，实时跟进进展情况；

对于项目单位提出的工程建设项目帮办代办范畴外的其他合理诉求，由首席服务专员整理相关反馈信息，形成问题反馈函，通过OA或粤政易反馈至相关部门。

**第二十条** 办结移交。帮办代办服务完成后，首席服务专员获取办结结果，并及时向项目单位移交有关材料，填写《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务办结单》

（附件6），经项目单位代表人签字确认后，该项目帮办代办服务结束。

## 第六章 工作要求

**第二十一条** 首席服务专员（或发改部门）收到项目单位首次咨询时，应主动推介工程建设项目帮办代办首席服务模式，引导填写相关基础信息表单，由首席服务专员汇总并完善工程建设项目帮办代办信息库。

**第二十二条** 在合法合规的情况下，可通过建立绿色通道、容缺容承等途径，加快项目审批进程。涉及跨部门审批的，首席服务专员可根据实际情况申请启动联合审批，提升项目整体审批效率。涉及中介服务问题的，由行业主管部门协调解决。

**第二十三条** 首席服务专员要有强烈的担当意识和服务意识，熟悉工程建设项目审批事项涉及的审批部门、业务范围、办事流程等，做好与相关审批部门首席事务代表的有效对接，以热情的服务态度、文明的服务礼仪为项目单位提供优质高效的服务。

## 第七章 附则

**第二十四条** 区行政服务中心应根据实际情况不断完善和优化工程建设项目帮办代办首席服务模式工作实施细则，以适应工程建设项目审批制度改革发展的需要。

**第二十五条** 本细则自发布之日起施行，由区行政服务中心负责解释。

- 附件：1. 《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务申请表》；
2. 《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务办事指南》；
3. 《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务工作台账》；
4. 《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务统计表》；
5. 《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务意见反馈表》；
6. 《韶关市曲江区工程建设项目帮办代办首席服务办结单》。