

柳州市城中区人民政府 政务服务监督管理办公室文件

城中政管办〔2023〕1号

关于印发城中区招商引资审批绿色通道 “帮办代办”工作方案（试行） 的通知

各街道办事处、区各委办局：

为打造一流的投资环境，推动城中区“高品质城市生活样板区、新业态融合发展集聚区、生态文明建设示范区”建设，我办制定《城中区招商引资审批绿色通道“帮办代办”工作方案（试行）》，现印发给你们，请认真实施。

城中区政务服务监督管理办公室

2023年4月28日



城中区招商引资审批绿色通道“帮办代办” 工作方案（试行）

为进一步营造市场化、法治化、国际化一流营商环境，以提高招商引资项目服务水平和审批效率为目标，使招商引资项目审批在我区程序最简、时间最短、效率最高、服务最优，打造一流的投资环境，推动城中区“高品质城市生活样板区、新业态融合发展集聚区、生态文明建设示范区”建设。结合我区工作实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加大转变政府职能和“放管服”改革力度，深入践行以人民为中心的发展思路，不断增强靠前服务意识，切实转变工作作风，努力提升政务服务水平，最大限度减少企业和群众跑动的次数，在区政务服务中心开设招商引资政务服务绿色通道，“一对一”帮办代办，不断优化政务服务效能，切实增强企业和群众的获得感和满意度。

二、工作原则

（一）自愿委托，主动服务。由申请人提出委托申请，填写帮办代办申请表，签字确认材料真实性，明确帮办代办的服务事项。

（二）全程代办，无偿服务。以群众满意为标准，以方便企业办事为目标，全程协调、全程跟踪，除法律法规明确规定

必须由企业和群众缴纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

三、工作任务

(一) 组建服务队伍

在区政务服务中心设置“招商引资政务服务绿色通道”，组建城中区招商引资政务服务绿色通道服务队伍，服务队伍由绿色通道窗口工作人员、帮办代办员和区各政务服务部门共同组成，并按照相关管理制度对服务队伍开展日常管理和业务指导、培训等工作。

窗口工作人员职责：接受申请人咨询、协助准备齐全材料。

帮办代办员职责：做好审批指导、业务协调等代办服务；主动协调解决审批过程中的矛盾和问题，及时向申请人反馈审批意见及协调情况；对审批服务过程中存在的困难、问题及时上报，请求协调会商。

区各政务服务部门职责：对招商引资项目所涉审批事项按照减时限、减环节、减材料的“三减”原则提升审批效能；进一步推行容缺受理、承诺审批等改革举措；审批规范有调整应及时对招商引资政务服务绿色通道窗口工作人员和帮办代办员进行业务指导和培训；负责本行业领域有关问题协调。

(二) 规范服务方式

区政务服务中心招商引资政务服务绿色通道主要推行“事前指导、事中帮办、全程服务”，由帮办代办人员接受企业咨询、全程协助企业准备申报材料，帮助企业快速办结相关事项。

(三) 界定服务范围

涉及我区招商引资企业准入、准营环节所需办理的本级依申请政务服务事项咨询、帮办代办。

(四) 明确服务流程

围绕政务服务全过程，坚持“事前指导、帮办代办”，将“全代办”范围前移，提供全流程高质量服务。

1. 咨询。绿色通道窗口工作人员提供业务咨询，解答申请单位（自然人）提出的关于事前指导、帮办代办问题。

2. 申请。申请人可通过现场申请或电话预约上门服务方式提出申请，填写《城中区招商引资政务服务绿色通道申请表》，明确帮办代办事项服务内容及法律责任。

3. 承办

(1) 对于材料齐全的即办类事项，帮办代办人员带领申请人至相应窗口办理，当场领取审批结果或委托帮办代办人员向相应窗口提出申请，并及时将受理结果通知申请人。

(2) 对于材料齐全的承诺类事项，申请人与帮办代办人员完成材料交接和签署委托协议后，由帮办代办人员负责全链条办理，审批结果一次性送达申请人。

(3) 对于材料不齐全的，帮办代办人员一次性列出所缺材料清单以及补齐材料的途径或方法，必要时也可根据业主的需求上门受理相关材料。

(4) 需要专家评审、现场勘察、公示公告等特殊环节的，及时告知或指导申请人做好相关准备工作。

4. 办结。帮办代办工作完成后，帮办代办人员应及时与申

请人办理交接手续，移交相关材料，必要时提供上门取件、邮寄收件等“全程帮办”服务。

（五）工作标准

1. **高效便捷。**严格保障申请单位（申请人）合法权益，服务队伍人员自收到申请表之日起，1个工作日内完成对申请材料的审核，申请材料不全的当天告知申请人及时补交完善相关手续。申请材料齐全的，承诺在2个工作日内向行业主管部门窗口提交受理申请，进入受理环节后，所需办理时限按申请办理政务服务事项的承诺时限完成办理。

2. **严格纪律。**服务队伍人员在提供帮办代办服务过程中，应当遵守国家有关法律法规及各项规章制度；对“帮办、代办”申请人提交的一切材料和涉及的商业秘密要严格保密；禁止在服务过程中“吃、拿、卡、要”，自觉接受社会监督。

四、加强组织实施

（一）加强组织领导。区各职能部门要统一思想，高度重视，结合职能职责，尽快完成审批事项的流程梳理，完善事项清单和办事指南。同时，建立时效明晰、内容全面的工作制度，确保代办工作落到实处，确保企业和群众办事少跑腿，审批高质量。

（二）创新服务模式。发挥示范引领作用，形成特色经验做法，创造更多管用可行的服务模式。区审批部门与政管办建立健全协作攻关机制，对高频事项、难点问题，及时研究，总结经验。

(三) 强化宣传引导。充分利用各类载体宣传典型经验和做法，加大总结推广力度，多渠道听取企业意见建议。建立健全企业群众满意度评价机制，广泛凝聚社会共识，营造良好社会氛围。

附件：城中区招商引资项目审批绿色通道“帮办代办”申请表

政府信息公开选项：主动公开

柳州市城中区政务服务监督管理办公室

2023年4月28日印发

附件：

城中区招商引资项目审批绿色通道
“帮办代办” 申请表

申请单位基本情况	单位名称 (盖章)		申请单位 地址		法人或主 要负责人	
	单位统一社 会信用代码		经办人 (手签)		经办人 联系电话	
申请办理 事项名称						
代办内容		☐ 提交申请 ☐ 领取办理结果 ☐ 上门送达办理结果 ☐ 邮寄送达办理结果				
申请日期						
以下内容由审批绿色通道“帮办代办”队伍填写						
代办人		(代办人手签)				
代办申请 接收时间						
法律责任		1. 申请人填报本表格视为同意授权委托审批工作人员开展 相关服务, 相关服务产生的法律后果及法律责任由申请人承担。 2. 经办人非单位法人的, 应当提交授权委托书。				