

西安市阎良区人民政府办公室文件

阎政办发〔2023〕18号

西安市阎良区人民政府办公室 关于印发《阎良区重点项目审批代办服务 实施办法（试行）》的通知

区政府各工作部门、各直属机构、各街道办事处：

《阎良区重点项目审批代办服务实施办法（试行）》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

西安市阎良区人民政府办公室

2023年8月31日



阎良区重点项目审批代办服务实施办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步优化营商环境，提升政务服务水平，切实解决重点项目审批中各类堵点难点问题，推进项目审批手续高效办理，更好地服务项目建设和经济发展。结合我区重点项目审批代办服务实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的重点项目审批代办服务，是指代办机构和专、兼职代办员，根据建设单位委托，围绕项目审批手续办理，为其提供的咨询、指导、协调、帮代办等各类服务的总称。

第三条 建立区行政审批局、区级相关部门、各街道办分工协作、联动配合的代办服务体系。区行政审批局负责全区重点项目审批代办服务工作的组织协调、指导考核和总体的代办服务，区级相关部门和各街道办负责各自承担的审批事项和服务事项的审批代办服务。

第四条 按照“精简、高效、便捷”原则，成立阎良区重点项目审批代办服务中心（以下简称区代办中心），隶属于区行政审批局，与区政务服务中心业务科合署办公。

第五条 代办服务的工作原则

1.方便自愿。建设单位根据自身需求，自愿委托代办机构办理

审批服务相关事项，自主选择服务内容及代办事项，申请全程代办或部分代办。

2.无偿代办。项目代办过程中，除法律、法规明确规定必须由建设单位缴纳的费用外，代办一律实行免费服务。

3.全程服务。代办机构承接代办项目后，明确专人（代办员）对代办的事项在委托范围内提供全程代办服务。

4.依法高效。代办服务应保障建设单位合法权益，协调相关审批部门合理规划审批办理路径，积极对接相关投资优惠政策，依法依规为建设单位提供便捷高效的代办服务。

第二章 服务范围

第六条 代办服务的项目范围

我区行政区域范围内符合国家法律法规、宏观调控政策、发展规划和产业导向，合理开发并有效利用资源的投资建设项目。主要包括：省、市、区确定的重点建设项目；重大招商引资项目；支柱产业项目；政府投资的民生和公益类项目；区委、区政府交办的其它项目。

第七条 代办服务的事项范围

1.项目从立项到开工所涉及的所有行政审批事项及其相关服务；

2.涉及的供水、供电、供气、通讯、网络等公共服务事项；

3.根据建设单位实际需要，可扩大至投资主体确立阶段的企业注册登记等审批服务事项，以及项目竣工验收阶段的相关审批服务事项；

4.与行政审批相关的中介技术服务，由建设单位自主选择中介服务机构办理，代办机构提供相关的指导、协助，具备代办条件的，可受理代办。

第八条 代办服务的方式和内容

（一）线上服务

通过网上代办服务平台和移动服务端开展线上帮代办，为建设单位提供政策咨询、审前辅导、指导网报、材料初审、实时答疑、问题协调、跟踪反馈等服务，减少企业跑动次数，提高企业报审效率。

（二）线下服务

区代办中心、区级相关部门、各街道办对外公布代办服务电话，与政务大厅工程建设项目综合窗口、重点项目“绿色通道”协同配合，根据委托为项目提供全程或部分代办服务。主要涉及为企业制定报批计划、指导准备申报材料、协助企业做好网上和窗口申报、跟踪审批过程、督促催办审批部门、协调解决审批问题、反馈审批结果等。

第三章 职责分工

第九条 代办队伍组成

1.区代办中心配备4名专职代办员。

2.工程建设审批部门指定1名审批科室负责人作为本部门的代办员，负责本部门（含上级部门）涉及的审批事项的代办服务。

3.各街道办、富阎新区产业促进中心、高端制造产业园管委会各配备1名正式干部，作为代办员，主要为辖区重点项目提供代办服务。

4.政府投资项目承办单位按各自项目数量选定相适应工作人员作为兼职代办员，为本单位建设项目实施经办服务。

各部门专、兼职代办员实行区代办中心及原部门双重管理，接受区代办中心组织的业务培训及业务协调指导。

第十条 部门工作职责

（一）区代办中心工作职责：

1.安排代办员为代办范围内的重点项目提供行政审批事项的代办服务；

2.为建设单位在各级审批部门办理具体审批事项时提供协助服务或咨询服务；

3.建立健全代办服务工作制度，探索创新代办服务方式；

4.结合项目代办实际和相关部门申请，组织联席会议、联合踏勘，协调相关职能部门推进审批问题解决；

5.组织全区代办员进行业务指导、培训，做好代办项目的统筹协调服务，按要求组织开展相关业务考核；

6.加强政企联动，做好代办服务政策和代办典型案例的宣传工作。

（二）工程建设审批部门工作职责：

1.负责本部门（含上级部门）涉及的审批事项的代办服务。

2.建立健全本部门代办服务工作制度，探索创新代办服务方式；

3.对本部门审批过程出现的问题，及时进行研讨、推进；

4.结合项目代办实际，组织本部门审批事项联席会议、联合踏勘，协调解决项目审批中的具体问题；

5.积极参与涉及其他部门审批事项的联席会议、联合踏勘等相关工作；

6.其他需要参与开展的工作。

（三）建设单位工作职责：

1.明确项目负责人和经办人，做好与代办员的对接工作；

2.及时向代办机构提供准确、真实的项目信息、报批材料，按照审批部门的要求及时修改、补充、完善申报材料，并做好相关配合工作，确保审批过程有序高效推进；

3.及时缴纳各类依法应由项目建设单位缴纳的费用；

4.负责联系、督促设计单位等受委托单位按要求及时对审查中提出的问题进行修改或补正；

5.对项目及相关申报材料的真实性、合法性负责，并承担相应的法律责任。

第十一条 人员工作职责

（一）区代办中心和各部门专、兼职代办员工作职责：

- 1.为项目提供涉及项目建设及审批手续办理的各类政策咨询；
- 2.为项目定制报批计划，指导项目经办人熟悉审批手续办理流程，协助建设单位准备报批材料；
- 3.依据项目建设报批相关规定，协助建设单位依法依规报批手续；
- 4.对审批过程进行跟踪，及时向区代办中心和建设单位反馈审批办理进展情况；
- 5.及时发现审批过程中出现的困难和问题，加强与审批职能部门联系沟通，协调解决有关问题；
- 6.对于无法解决的困难和问题，及时向区重点项目审批代办服务工作领导小组汇报，并向企业反馈审批办理进展；
- 7.做好代办服务工作记录及代办项目相关资料的整理归档和移交；
- 8.其他需要参与开展的工作。

（二）工程建设审批部门代办员工作职责：

- 1.为项目涉及本部门的审批事项提供代办服务；
- 2.为项目在本系统上级部门办理的审批事项提供咨询、协助、代办服务；
- 3.对本部门审批过程进行跟踪，实时掌握项目审批进展情况，将存在的相关问题及时向本部门领导进行汇报，争取领导支持，同

时及时向区代办中心和建设单位反馈审批办理进展情况;

4.结合项目代办实际,组织联席会议、联合踏勘,协调解决项目审批中的具体问题;

5.做好代办服务工作记录及代办项目相关资料的整理归档和移交;

6.其他需要参与开展的工作。

第四章 服务流程

第十二条 代办服务一般按以下程序进行:

(一)提前介入。代办机构应主动对接建设单位或项目负责人,了解情况,提供各类咨询、指导服务,征询代办需求。

(二)委托受理。根据建设单位申请需求确定代办内容,由建设单位与代办机构签署《代办服务申请确认单》(附件2)。

(三)制订方案。各部门为申请代办的每个项目配备代办员,代办员根据委托的具体代办事项,与建设单位协商制订代办方案或报批计划。

(四)指导申报。代办员按照计划,指导、协助建设单位准备报批材料,填写各类表单,进行事项申报。

(五)协调催办。对涉及多部门联合审批的事项,由区代办中心或者涉及项目审批的部门组织联席会议;对办理中存在的问题,由区代办中心或者涉及项目审批的部门组织召开协调会议研究解

决；对涉及多层级的审批事项，由区代办中心或者涉及项目审批的部门发起联动代办服务，积极协调上级共同推进手续办理。

（六）跟踪反馈。代办员要跟踪记录代办过程，做好代办服务工作记录（附件3），实时掌握项目审批进展情况，将审批进度及存在的相关问题分别及时反馈建设单位和相关审批部门。

（七）办结归档。代办事项办结后，根据建设单位需求，采取当面递交、邮寄等方式及时送达相关证照文件。项目办结后，双方应签订《代办服务办结单》（附件4）；邮寄送达的，由代办员做好相关记录，待建设单位签收确认后，代办服务完成。因代办项目与现行法律、法规相冲突，不具备办结条件或项目委托方自身原因终止代办委托的，双方应在《代办服务终止单》（附件5）上签字确认。

（八）成效评价。项目代办结束或终止后，征求建设单位对代办服务的意见建议反馈，由建设单位经办人填写《代办服务评价单》（附件6），对代办服务进行综合评价。

第五章 服务机制

第十三条 代办机构应建立审前辅导、审中协调、审后回访的代办运行机制。

（一）审前辅导。可通过编制项目代办服务手册，组织项目报建专题辅导会议等方式，对项目报建人员详细介绍工程建设项目审

批政策，指导准备报批材料；一对一定制报批计划、提醒项目报审要点，用好“模拟审批”等创新机制，在审批事项申报前向项目经办人做好各类辅导，提高项目报审一次性通过率，降低报建成本。

（二）审中协调。实行建设单位、审批部门和代办机构“三位一体”的工作模式，充分发挥代办机构的协调作用，对重点项目手续办理过程中存在的堵点难点及各类实际问题，通过组织审批部门召开协调会议、集中上门服务、提交上级专题研究等方式，进行协调推进，促进问题尽早解决，缩短审批手续办理周期。

（三）审后回访。代办机构要定期对代办项目开展回访服务，了解代办服务体验及项目存在的问题，听取改进服务方式、提升服务效率等方面的意见和建议，查漏补缺，积极为建设单位排忧解难。

第十四条 建立市区联动、协同服务机制。针对重点项目手续办理中涉及市、区两级审批的事项，由市、区两级代办机构上下联动、合力推进，通过分工协作、接力代办、信息共享、协同推进审批手续办理，实现项目在不同层级间无缝对接、无差别办理。

第十五条 建立代办服务研讨交流制度。区代办中心负责，定期组织全区代办服务工作研讨会议，交流代办服务经验做法，研究工作新方法、新举措，不断提高重点项目审批代办服务质量。

第十六条 建立代办服务学习培训制度。区代办中心负责，组织开展全区范围内的代办服务培训，各级代办员应按要求参加业务培训，规范服务行为，提升服务能力。同时，区代办中心还应结合实际，定期对建设单位开展专业化报建业务辅导培训，提升企业

获得感。

第十七条 区代办中心要通过各级各类新闻媒体,向社会公布代办服务联系方式及相关政策,加大代办服务工作宣传力度,让代办服务政策最大范围惠及企业。

第六章 保障措施

第十八条 成立阎良区重点项目审批代办服务工作领导小组。区政府相关领导任组长,区级相关单位主要负责人为成员。领导小组负责推进全区重点项目审批代办服务工作,研究解决代办服务工作中的重大问题。领导小组办公室设在区行政审批局,负责领导小组的日常工作。

第十九条 各街道办、各部门要挑选负责任业务强的同志担任项目代办员,并充分关心支持代办员工作,在年度评先评优中优先考虑代办员。区投资商务局、区发改委(区重点项目办)与区行政审批局(区代办中心)加强工作协作联系,形成全区重点建设项目代办“一盘棋”。

第二十条 区代办中心要牵头制定《关于成立阎良区重点项目审批代办服务工作领导小组的通知》《阎良区重点项目“模拟审批”实施办法》《阎良区重点项目代办联席会议制度》等系列文件,制定各类代办日志、代办流转单、代办档案、代办评价模板等材料,形成完善的项目代办制度体系。

第二十一条 区代办中心要加强对全区代办服务员队伍业务培训、指导。各审批部门要重点做好涉及本部门（含上级部门）审批事项的代办服务。

第二十二条 按照“三集中、三到位”的要求，各部门对项目审批链条中涉及到的事项，要全部进驻区政务服务中心，保证本部门的审批事项授权到位。

第二十三条 区代办中心要强化对代办服务及项目审批工作的日常监督管理，建立有效的代办服务分类考核办法，定期对代办工作、部门服务工作开展评价，评价结果纳入年底目标考核序列。

第七章 附 则

第二十四条 本办法由区行政审批局负责解释。

第二十五条 本办法自印发之日起施行。

附件：1.重点项目审批代办服务工作流程图

2.代办服务申请确认单

3.代办服务工作记录

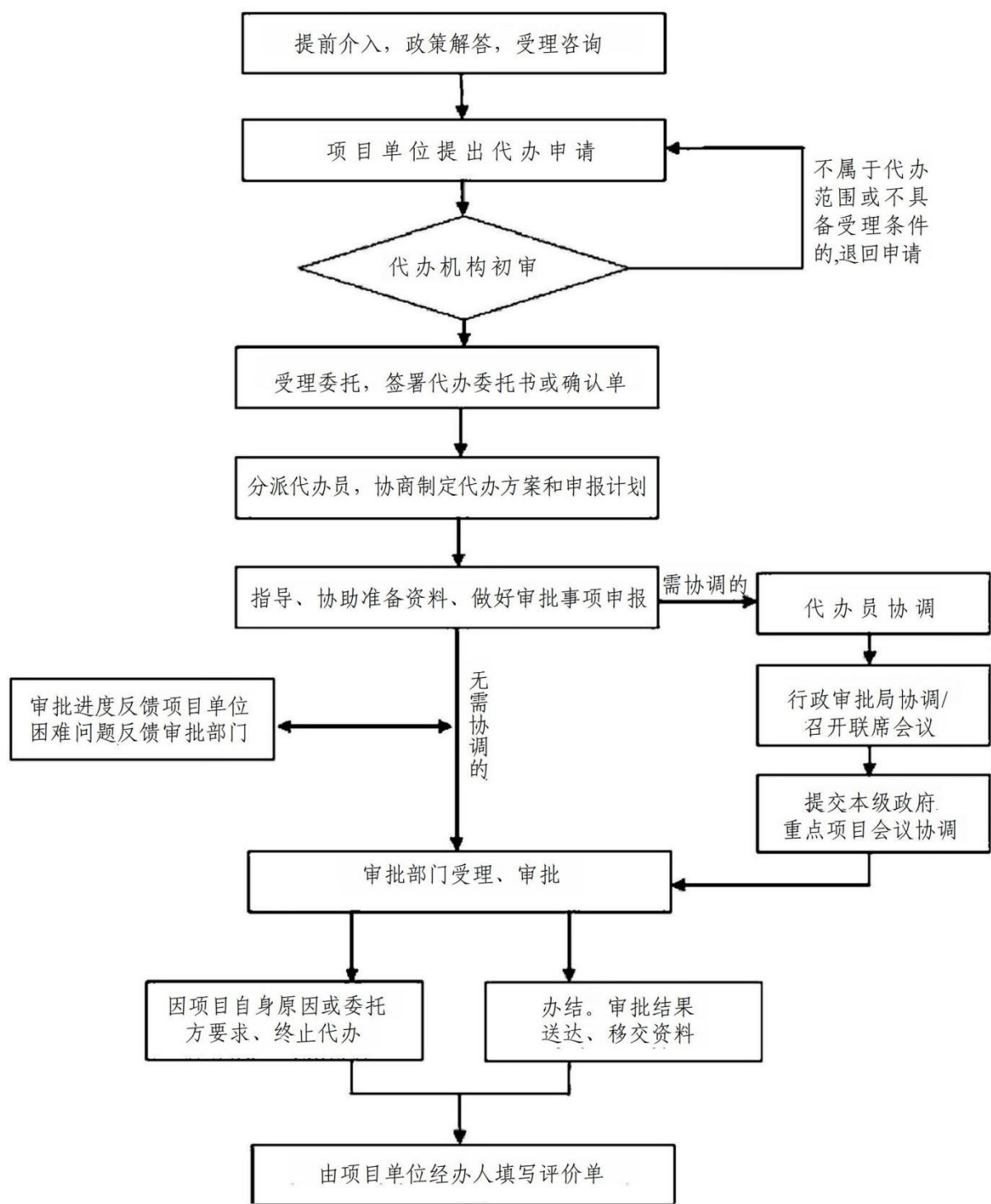
4.代办服务办结单

5.代办服务终止单

6.代办服务评价单

附件 1

重点项目审批代办服务工作流程图



附件 2

代办服务申请确认单

×代办〔20××〕第××号

项目名称			
建设单位			
建设地址			
资金来源	政府□ 内资□ 外资□ 其他□	投资总额	
申请 代办事项			
建设单位 职责	1. 确定经办人员，并保持联系畅通。 2. 提供与委托事项有关的全部申报材料，并对材料的真实性、合法性负责。 3. 配合代办机构及各审批部门完成项目申报及审批工作。 4. 因自身原因需终止代办的，应及时办理相关手续。		
项目负责人 (签字)		联系电话	
项目经办人 (签字)		联系电话	
代办机构意见			
代办员		联系电话	
申请时间： 年 月 日			

附件 3

代办服务工作记录

项目名称			
经办人		联系方式	
项目概况			
委托事项			
代办员			
报批计划			
代办日志			
备注			

附件 4

代办服务办结单

兹有代办项目(项目名称/地块编号) _____, 项目代
码 _____,
已于 _____ 年 _____ 月 _____ 日完成代办服务工作, 有关材料已向建设单位移交完毕。现
作办结处理。
已移交材料如下:
× × × × × × ×
× × × × × × ×
建设单位: _____ 代办机构: _____
联系人:(签字) _____ 代办员:(签字) _____
× × × × 年 × × 月 × × 日 × × × × 年 × × 月 × × 日
注: 第一联建设单位留存, 第二联代办机构存档。

代办服务办结单存根

兹有代办项目(项目名称/地块编号) _____, 项目代码 _____,
已于 _____ 年 _____ 月 _____ 日完成代办服务工作, 有关材料已向建设单位移交完毕。现
作办结处理。
已移交材料如下:
× × × × × × ×
× × × × × × ×
建设单位: _____ 代办机构: _____
联系人:(签字) _____ 代办员:(签字) _____
× × × × 年 × × 月 × × 日 × × × × 年 × × 月 × × 日

附件 5

代办服务终止单

兹有代办项目(项目名称/地块编号) _____, 项目代码 _____, 现因 _____, 经双方认可, 于 _____ 年 _____ 月 _____ 日终止代办, 有关材料已向建设单位移交完毕。已移交材料如下:

× × × × × × ×
× × × × × × ×

建设单位:

联系人:(签字)

× × × × 年 × × 月 × × 日

代办机构:

代办员:(签字)

× × × × 年 × × 月 × × 日

注: 第一联建设单位留存, 第二联代办机构存档。

代办服务终止单存根

兹有代办项目(项目名称/地块编号) _____, 项目代
码 _____, 现因 _____, 经双方认可, 于 _____ 年 _____ 月 _____ 日终止代办, 有关材料已向建设单位移交完毕。已移交材料如下:

× × × × × × ×
× × × × × × ×

建设单位:

联系人:(签字)

× × × × 年 × × 月 × × 日

代办机构:

代办员:(签字)

× × × × 年 × × 月 × × 日

附件 6

代办服务评价单

兹有代办项目（项目名称/地块编号）_____，项目代码_____，已于_____年____月____日完成审批代办服务工作，有关资料已移交完毕。现作办结/终止处理。

请建设单位对代办服务做出评价。

代办服务 评价	1. 工作效率 ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 2. 业务能力 ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 3. 服务态度 ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 4. 廉洁自律 ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 5. 办理结果 ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
对代办服务的 意见建议	
项目经办人 签字	年 月 日