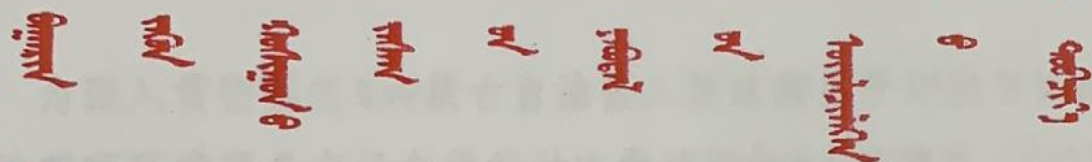


巴林左旗政务服务局



巴林左旗政务服务局关于印发招商引资及 重点投资项目“一对一”代办 帮办工作方案的通知

政务服务中心，各股室：

现将《招商引资及重点投资项目“一对一”代办帮办工作方案》印发给你们，请按此方案贯彻落实。

附件：招商引资及重点投资项目“一对一”代办帮办工作方案

巴林左旗政务服务局

2022年2月16日



招商引资及重点投资项目“一对一” 代办帮办工作方案

为深入贯彻落实《内蒙古自治区人民政府关于印发自治区以更优营商环境服务市场主体行动方案的通知》（内政发〔2022〕4号）精神，坚持以群众为中心，进一步转变工作模式，使招商引资项目引得来、留得住，为引进企业提供全流程、保姆式服务，结合我局实际制定本方案。

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，全面贯彻落实全国全省深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议精神，紧扣创一等走前列，以更快更好方便招商引资企业办事为导向，提供“一对一”贴心代办帮办服务，变“企业办”为“我来办”，不断增强服务意识，提升政务服务水平。

二、基本原则

1. 自愿申请。需要提供代办帮办的企业，均可就相关政务服务事项向代办帮办窗口提出申请。
2. 无偿服务。除法律、法规明确规定必须由企业交纳的费用外，一律提供免费代办帮办服务。
3. 协同联动。接受委托后，对涉及多个部门的关联事项，建立牵头部门负责制，梳理优化服务流程，为企业提供优质高效的服务。

三、代办帮办定义

1. 帮办。在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办员带领申请人到相关窗口办理业务。

2. 代办。申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，签订代办委托协议（详见附件1），由代办员全程代替办理。

四、代办帮办服务范围

代办帮办服务以便民利企为出发点，涉及政务服务局业务均应为企业无偿提供咨询、指导、协调，实施帮办服务。重点围绕招商引资企业项目落地、企业开办等涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人申请代办服务。

五、代办帮办服务模式

1. 现场“兜底”帮办服务。为企业提供咨询、指导、协调、帮办等服务。根据办事人员办理相关事项，缺少相关材料或需要陪办等，提出申请后，帮办人员以最快速度指导帮助申请人完成各项材料补充并引领到受理窗口办理。

2. 远程代办帮办服务。招商引资企业在申报企业开办、投资项目审批、工程建设项目审批等事项时，需要使用专网进行办理的，填报相关内容（填报项目内容里面包括产业内容及相关政策条款等）时。如企业不明白填报相关内容，可通过电话咨询、网上申请等方式进行咨询或预约服务。帮办人员及时了解情况，互加QQ、微信或其他远程软件，进行远程指导服务，帮助企业完成填写申报信息。

3. **全程代办帮办服务。**对招商引资企业从开办到落地，涉及多个部门，根据企业办理相关项目提出代办帮办申请，按照首问负责制、限时办结制原则，牵头业务科室应指定1名代办帮办人员，“一对一”全程代办，提前介入、靠前服务。事项办理中涉及的其他科室应进行责任认领，并联服务。

六、代办帮办服务流程

1. **咨询辅导。**代办帮办人员应认真接待企业来访来电，及时告知相关法律法规、政策及办事流程，认真履行一次性告知、首问负责制，指导企业做好材料准备工作。对不能直接解答的咨询，及时组织相关科室集中研究答复，并建立接待咨询记录，对现场办事的企业，根据需要主动提供相关咨询答复、业务分流、窗口引导、网上操作、查询评价等便民服务。

2. **受理委托。**对于材料齐全的代办帮办事项，申请人与代办帮办人员完成材料交接和签订委托书后，由代办帮办人员帮助或代替申请人完成事项办理；对于材料不齐全的，代办帮办人员一次性告知缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便申请人补齐材料，代办帮办人员带领申请人到受理窗口办理。

3. **结果交付。**代办帮办人员应根据企业需求，采取当面递交、邮寄等方式及时送达相关证照文件。当面递交的，应由委托人在代办帮办服务办结单上签字确认；邮寄送达的，代办帮办人员应做好邮寄记录，待企业签收确认后，代办帮办服务自然终止（具体详见附件3）。

4. **绿色通道。**主要是针对特殊事项，按照“特事特办、急事急办、主动服务、优先办理”的原则，简化程序，明确专人从快办理，并结合延时服务、预约服务等，提供更加高效便捷的政务服务。

5. **资料归档。**代办帮办服务工作完成后，代办帮办人员应及时与相关科室办理交接手续，移交相关材料，按照规定要求完成资料整理归档。

七、代办帮办服务人员职责要求

代办帮办事项要按照“觉悟高、作风正、业务精、能力强”的原则配备代办帮办服务人员，应具备以下条件：

1. 应具备较高的政治素养和道德修养，政治立场坚定，工作和生活中能做到清正廉洁、公正无私、遵纪守法、务实敬业、团结协作、顾全大局。

2. 应及时掌握政务服务改革动态，能提出优化审批流程、提升服务效能方面的意见建议。

3. 应具备较强的为民服务意识，认真践行以人民为中心的工作理念，工作责任心强，真情实意为企业服务。

4. 应具备较强的组织、协调、沟通和服务能力。

八、代办帮办服务监督评价

由政务服务督查室采用现场巡查、满意度回访等方式，对代办帮办服务事项进行监督检查评价。监督检查内容包括：

1. 代办帮办服务委托书执行落实情况；

2. 代办帮办服务超时限办理情况及其他有关工作;
3. 不作为、乱作为、吃拿卡要等违规情况;
4. 代办帮办服务档案规范、完整情况。

九、工作要求

1. 加强组织领导。高度重视深入推进政务服务便民化工作,把握改革方向,由政务服务业务室牵头,各相关业务科室配合,指定代办帮办人员,负责事项代办帮办服务,确保企业办事少跑腿、效率高。

2. 积极创新服务模式。因地制宜大胆探索,形成特色经验做法,对企业开办、企业投资、项目落地等重点领域、难点问题,及时总结经验,扩大代办帮办事项范围。

3. 强化宣传引导。充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等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,广泛凝聚社会共识,营造良好氛围。

附件: 1. 事项代办委托协议

2. 事项代办结果交付通知单

3. 服务规范用语

附件 1:

事项代办委托协议

代办方:

电话:

委托方:

电话:

现委托代办方为委托方办理 业务, 委托方将以下材料提供给代办方, 并承诺所提交材料均为真实材料。

①

②

③

.....

年 月 日

附件 2:

事项代办结果交付通知单

年 月 日, 接受 委托办理 业务, 现将办理情况通知如下:

1. 办理情况概述。
2. 办理结果反馈送达时间及方式。
3. 返还材料时间、方式与材料清单。

①

②

③

.....

委托人签字:

年 月 日

附件 3:

服务规范用语

一、电话服务用语

1. 您好, 这里是政务服务中心 XX 单位 (科室), 请讲。
2. 您有什么需要服务的?
3. 我能转达吗?
4. 请稍等一下。
5. 请您再说一遍。
6. 对不起, 让您久等了。
7. 再见。

二、接待服务对象时

8. 您好, 您要办什么业务?
9. 请您先到电子叫号机上抽取号码, 在等待区等待叫号。
10. 请您到 × × 号窗口办理。

三、给服务对象办理业务时

11. 请稍等 (填写、缴费)。
12. 请您听我详细解释一下好吗?
13. 您的手续已办好, 请校对。
14. 请保管好您的材料。
15. 请您不要着急, 您申请的事项属于特事特办的范围, 我请示一下。

16. 对不起，您还缺少××材料，请您把这些材料准备好再来办理好吗？

17. 下面的手续请到××窗口办理。

18. 上述内容（材料）核对无误后请签字（盖章）。

四、服务对象办完业务离开时

19. 请慢走（再见）。

20. 对不起，请补全手续再来办理。

21. 谢谢您的合作。