

包头稀土高新技术产业开发区管理委员会 关于印发《政务服务“蒙速办·一网办”“蒙速办·掌上办”“蒙速办·一次办”“蒙速办·帮您办”具体实施方案》的通知

滨河新区，区属各部门、单位，各镇、街道，各派驻机关：

为持续深化“放管服”改革，加快提升各级政务服务能力，打造“最少、最快、最好”的政务环境和营商环境，现将《稀土高新区政务服务“蒙速办·一网办”“蒙速办·掌上办”“蒙速办·一次办”“蒙速办·帮您办”具体实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

包头稀土高新区管委会

2021年3月19日

包头稀土高新区政务服务 “蒙速办·帮您办”具体实施方案

为贯彻落实《内蒙古自治区全面推行“蒙速办·帮您办”工作实施方案》，持续深化“放管服”改革，有效破解项目审批瓶颈，推动审批服务提速增效，促进项目早立项、早开工、早投产，打造“最少、最快、最好”的政务环境和营商环境，现结合我区实际，制定本方案。

一、总体要求

（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，践行以人民为中心的发展思想，以企业群众办事更高效、更便利为导向，通过为企业群众提供保姆式、“一对一”贴心代办帮办服务，变“企业群众办”为“政府办”，最大限度减少企业群众跑政府的次数，不断优化政务环境和营商环境，为我区经济高质量发展提供强有力政务服务保障。

（二）基本原则。一是根据申请人需求，分环节、分阶段提供部分或全程代办帮办服务，着力解决投资项目审批耗时长、申请人“跑多头”“跑多次”等问题；二是除法律法规明确由企业群众承担的费用外，一律提供免费代办帮办服务。申请人自愿委托、自主选择代办帮办服务；三是以区政务服务大厅为核心，建立部门横向协作、园区纵向联动、业务闭环的代办帮办服务模式，并全面落实预约服务、延时服务、上门服务、网上服务、首问负

责、告知承诺、一窗受理、并联办理、限时办结等制度，为企业群众提供精准高效的代办帮办服务；四是代办帮办服务必须依法合规，不得损害公共利益和企业群众合法权益，不得改变审批事项的法律关系，做到代办不包办、服务不揽责。

（三）工作目标。2021年4月底前，完成“帮您办”窗口及网上专栏设置，组建专业化代办帮办队伍，细化服务范围、职责及流程，公布代办帮办事项清单；2021年6月底前，基本形成“纵向联动、横向协作”的代办帮办服务新格局，变“企业跑”为“政府跑”。

二、主要任务

（一）确定服务范围。全面推行投资项目代办帮办服务。在全面落实《稀土高新区“蒙速办·帮您办”事项清单》（详见附件1）的基础上，不断扩大服务范围，6月底前逐步将所有面向企业、群众的政务服务事项（含公共服务事项）纳入“帮您办”服务范围。各部门、单位在认真做好本部门、本单位代办帮办工作的同时，要加强对本行业公共服务、公用服务单位的指导监督，按要求组织开展行业内的代办帮办服务。（**牵头部门：**组织人社部、经济发展局、安监局、建设局、环保局、社会事务局、国土资源局、稀土产业局、消防大队、执法局、食药工商局、园区建设管理局、企业服务局、农牧林水局、规划分局、公安分局、税务局、政务公开办、万水泉镇、稀土路街道办事处、民馨路街道办事处；**完成时限：**3月底前完成）

（二）梳理公布事项。各部门、单位要按照上述服务范围，结合本部门办件量、代办帮办队伍建设等情况，制定“蒙速办·帮您办”事项清单，并实行动态调整。由政务公开办将事项清单统一汇总并通过区门户网站、包头政务服务网（鹿城之窗）、政务服务大厅等及时向社会公开。（**牵头部门：**政务公开办；**责任部门：**组织人社部、经济发展局、安监局、建设局、环保局、社会事务局、国土资源局、稀土产业局、消防大队、执法局、食药工商局、园区建设管理局、农牧林水局、规划分局、公安分局、税务局、万水泉镇、稀土路街道办事处、民警路街道办事处；**完成时限：**3月底前完成）

（三）组建专业队伍。“帮您办”代办帮办队伍人员主要由企业服务局和各相关部门选派组成。代办帮办人员主要负责业务咨询、沟通协调、全程跟踪、解决问题等，根据项目单位需求，按阶段、环节或全过程为项目单位代办帮办。各部门尤其是投资项目和工程建设项目涉及部门要根据本部门办件量及事项复杂程度，选派至少1名业务骨干作为本部门代办帮办人员。经济（发改）、国土资源、规划分局、建设环保局等重点部门以及办件量大、流程复杂的部门，要尽快组建本部门代办帮办队伍，在立项、选址、能评、环评、用地、规划、方案审查、施工图、质量安全监督、施工许可、竣工验收等方面开展代办帮办，同时全力配合相关部门共同开展代办帮办服务。（**牵头部门：**企业服务局、政务公开办；**责任部门：**组织人社部、经济发展局、安监局、建设

局、环保局、社会事务局、国土资源局、稀土产业局、消防大队、执法局、食药工商局、园区建设管理局、农牧林水局、规划分局、公安分局、税务局、万水泉镇、稀土路街道办事处、民馨路街道办事处；**完成时限：**4月中旬完成）

（四）构建服务体系。建立健全覆盖区、苏木（乡镇、街道）、嘎查（村、社区）的三级代办帮办服务体系，并延伸到投资项目集中的园区。代办帮办服务实行“分级办理、上下联动、线上线下同步”等方式。

线下在政务服务大厅设立“帮您办”窗口，依托全市一体化在线政务服务平台，建立代办帮办业务平台，受理代办帮办事项，实现跨地区、跨层级代办帮办服务，并通过电话回访、服务对象现场或短信评价服务；线上依托“包头政务服务网（鹿城之窗）”、“蒙速办”（包头站）、12345政务服务热线开设“帮您办”专栏，为申请人提供咨询、指导、协调和领办帮办等无偿服务。

建立“分级受理、按需交办、全程监督、事后回访、考核评价”工作机制。对跨级、跨地区代办帮办事项，发起地和办理地要建立紧密协同沟通机制，确保按时高质量完成代办帮办服务。广大企业和群众对代办帮办服务不满意或投诉建议的，可拨打区政务服务热线5163108。（**牵头部门：**组织人社部、经济发展局、安监局、建设局、环保局、社会事务局、国土资源局、稀土产业局、消防大队、执法局、食药工商局、园区建设管理局、企业服务局、农牧林水局、规划分局、公安分局、税务局、政务公开办、

万水泉镇、稀土路街道办事处、民馨路街道办事处；**完成时限：**4月中旬完成）

（五）规范业务流程。全面落实《稀土高新区“蒙速办·帮您办”事项流程图》（示范文本，详见附件2）。各相关部门要根据示范文本，结合工作实际，不断细化和公布流程图。

具体流程：申请人自愿提出申请——明确代办帮办需求——提交项目基本信息——企业服务局安排专人与申请人联系沟通——核实有关情况——签订授权委托书和承诺书——制定代办帮办方案——编制项目申报计划——指导申请人按序申报。在代办帮办中，要统筹压减办理时间、协调部门并联办理、及时反馈办理结果、归档返还材料、回访评估评价。代办帮办符合终止条件的，要签订《终止单》终止代办帮办服务（详见附件3-8）。

（牵头部门：企业服务局；**责任部门：**组织人社部、经济发展局、安监局、建设局、环保局、社会事务局、国土资源局、稀土产业局、消防大队、执法局、食药工商局、园区建设管理局、农牧林水局、规划分局、公安分局、税务局、政务公开办、万水泉镇、稀土路街道办事处、民馨路街道办事处；**完成时限：**4月中旬完成）

（六）统筹协调办理。建立由管委会领导的投资项目“会商联审”工作机制。由经济（发改）牵头，国土资源、建设环保局（建设）、建设环保局（环保）、农牧林水（林业、水务）、人防、消防、政务服务等部门共同配合完成项目会商联审工作。会

商联审要围绕投资建设项目立项、用地、规划、施工、竣工等不同阶段的审批事项,对申请人一次性告知,组织相关部门开展并联审批。要加快推行“容缺受理”、“告知承诺”审批模式,指导申请人同步准备申请资料,协助办理“多评合一”“多图联审”“联合验收”等快捷服务,切实提高项目的整体审批效率。

(七)强化监督考评。党务综合部(督查)、行政综合部(督查)对各部门开展代办帮办工作进行督查考评,并纳入部门及人员年度考核内容。要通过“好差评”、意见箱、邮箱、12345热线、政务服务热线、投诉举报平台等,多渠道受理企业和群众的意见建议,接受社会监督,并按比例抽取企业群众开展回访。

三、工作要求

(一)加强组织领导。各部门要高度重视“帮您办”工作,纳入本部门重要议事日程,细化分解任务,逐级压实责任。主要领导要亲自部署、亲自推动、亲自督查,并积极主动参与代办帮办和项目推进,及时协调解决代办帮办中出现的困难和问题。财政部门要将开展“帮您办”工作所需资金纳入本级年度财政预算,给予充足经费保障。

(二)落实工作责任。各部门要紧盯任务时间节点,落实责任,密切配合、上下联动、整体推进。企业服务局要积极发挥牵头作用,会同相关部门高效完成每一件代办帮办任务。各参与部门要主动作为、认真履职,积极配合做好代办帮办工作。各有关部门在每月15日前将代办帮办咨询、办理、办结等进展情况报

高新区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室（政务公开办）。

（三）加强督查考核。建立督查检查和惩戒问责机制，党务综合部（督查）、行政综合部（督查）会同企业服务局，加强对“帮您办”工作落实情况的监督检查。对不重视、不主动、工作推进不力、损害企业群众合法权益的，一经发现，严肃问责。要将“帮您办”工作纳入全区政务服务能力考评范围，考评结果上报管委会。

（四）加强宣传引导。各部门要因地制宜、勇于探索、及时总结典型案例。要通过网站、媒体、政务服务大厅等多种渠道，广泛宣传和解读“帮您办”工作，扩大社会知晓度，使广大企业积极参与其中，得到更多实惠。要建立健全服务评价机制，广泛听取社会各界的意见建议，持续提升企业群众的获得感、满意度。

“帮您办”咨询电话：0472-5163108

附件：

- 1、稀土高新区“蒙速办·帮您办”事项清单梳理表
- 2、稀土高新区“蒙速办·帮您办”事项流程图(示范文本)
- 3、稀土高新区“蒙速办·帮您办”服务申请表
- 4、稀土高新区“蒙速办·帮您办”服务授权委托书
- 5、稀土高新区“蒙速办·帮您办”服务承诺书
- 6、稀土高新区“蒙速办·帮您办”服务办结单
- 7、稀土高新区“蒙速办·帮您办”服务评价表

8、稀土高新区“蒙速办·帮您办”服务终止单