

# 临沂临港经济开发区管理委员会办公室文件

临港办发〔2018〕16号

---

## 临沂临港经济开发区党政办公室 关于印发《临沂临港经济开发区企业投资项目 代办服务实施办法》和《临沂临港经济开发区 代办员服务工作规范》的通知

各镇政府，区直有关部门、有关直属单位：

现将《临沂临港经济开发区企业投资项目代办服务实施办法》和《临沂临港经济开发区代办员服务工作规范》印发给你们，请认真贯彻执行。

临沂临港经济开发区党政办公室

2018年11月16日

（此件公开发布）

# 临沂临港经济开发区 企业投资项目代办服务实施办法

**第一条** 为加快推进政府职能转变，优化政务服务环境，根据市政府办公室《关于印发临沂市企业投资项目代办服务实施办法的通知》（临政办发〔2018〕17号）等文件精神，结合我区实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称“代办”，是指在区行政审批服务局设立代办服务窗口，并配备专兼职人员为代办员，应项目单位要求代为办理或协助办理企业投资项目审批及相关工作。

**第三条** 代办员由区行政审批服务局具备相应业务能力的工作人员担任。

**第四条** 代办项目范围为符合国家产业发展政策且属权限范围内的审批事项。凡符合代办范围的投资项目，项目单位均可提出委托申请，在签订代办协议、明确委托方和代办机构双方的权利义务后，代办员即可代办相关审批事项。

**第五条** 项目代办内容主要包括：

（一）投资项目从立项到施工许可所涉及的行政许可及其他行政权力事项和公共服务事项，法律法规规定不得委托代办的事项除外；

（二）为项目单位提供项目办理事项的咨询、指导等服务，代办投资项目各审批环节的报批手续；

（三）与项目报批手续相关的中介服务事项，项目单位可全程或部分环节委托代办；

（四）根据项目单位要求，代办投资项目竣工验收阶段的审批事项和相关服务事项。

#### **第六条** 委托代办项目单位应履行以下职责：

（一）应及时、真实、完整地提供项目申报相关材料，与代办员共同做好项目申报材料整理工作；

（二）对审批职能部门提出的问题，及时作出详细解释说明；

（三）根据审批职能部门提出的要求，及时对申报材料进行修改或补充；

（四）按规定及时交纳各类规费。

#### **第七条** 代办员应履行以下职责：

（一）除按规定收取的有关费用外，不得收取任何额外费用；

（二）指导项目单位熟悉办事流程及办事指南，根据项目实际情况，协助编制项目审批进度计划；

（三）协助项目单位梳理审批事项申报材料，按投资项目报批流程，将申报材料递交相关审批服务窗口办理；

（四）全程跟踪项目审批进度，及时向项目单位反馈项目办理进展情况，做好与审批部门及相关单位的对接工作；

（五）及时协调处理项目审批过程中出现的问题；

（六）做好代办项目相关资料的整理、保管和移交工作；

（七）代办行为应符合法律法规规定，不得损害公共利益和投资者的合法权益。

**第八条** 项目单位在办理代办委托手续时，应填写项目代办服务申请表，提供项目单位授权委托书及项目有关材料。

**第九条** 符合代办条件的申请，代办服务窗口应出具代办项目受理单，并与申请人签订投资项目代办委托协议；不符合代办条件的，应明确告知不受理原因。

**第十条** 代办服务窗口受理项目代办申请后，应及时安排代办员开展项目代办工作。代办员接到代办任务后，应在1个工作日内与项目单位联系沟通，确定有关事宜。

**第十一条** 项目代办完成后，代办员应及时向项目单位移交有关资料，同时填写代办项目办结单，经项目单位签字确认后，该代办任务结束。

**第十二条** 因项目本身不具备办结条件或项目单位要求终止代办委托的，代办员应与项目单位办理终止委托代办手续，填写代办项目终止委托单，注明终止原因，并移交有关资料。

**第十三条** 项目代办任务完成或终止后，代办员应将代办项目办结单或代办项目终止委托单及相关资料及时整理归档。

**第十四条** 行政审批服务局应定期研究解决项目审批代办中遇到的困难和问题。建立项目回访制度，发放代办服务

征求意见表，定期召开项目单位座谈会，听取项目单位对代办服务的意见建议。建立代办工作政务公开制度，接受社会各界监督。

**第十五条** 行政审批服务局定期对代办工作进行考核评议，考核结果计入日常和年度考核成绩，并与工作人员绩效挂钩。

**第十六条** 各镇、社区可参照本办法制定本镇、本社区企业投资项目和便民事项代办服务实施办法。

**第十七条** 本办法自印发之日起施行。

# 临沂临港经济开发区代办员服务工作规范

为落实《市委办公室、市政府办公室印发〈关于加强市县乡村四级政务服务体系建设的意见〉的通知》（办字〔2018〕46号）和《临沂临港经济开发区党政办公室印发〈关于进一步加强镇和社区政务服务体系建设的通知〉》（临港党办字〔2018〕45号）等文件要求，进一步加强镇和社区政务服务体系建设，切实做好重点民生事项，推动代办服务体系建设，为企业和群众提供保姆式政务服务，结合工作实际，现制定代办员服务工作规范。

## 一、工作内容

### （一）服务对象

镇和社区便民服务室（代办服务点）驻地社区、村居居民、企业；到乡镇便民服务中心、区行政审批服务局办理业务的群众、企业。

### （二）服务内容

主要代办教育、医疗、经管、农技、社保、民政、扶贫及商事登记、投资建设项目等与群众、企业生产、生活密切相关的服务事项。

### （三）服务要求

1. 依法合规。开展代办服务要严格遵守国家的法律、法规及相关政策规定，并主动、耐心向服务对象讲解说明，

共同遵守法规。

2. 诚实守信。在开展代办服务中，对各类政策解读、业务咨询、服务宣传等都应真实可信，不得虚假误导；涉及到行政执法、收费以及办理过程中有选择项目时，应履行如实、及时告知义务。

3. 公平公正。对服务对象坚持公平公正，一视同仁，维护合法、正当权益，不厚此薄彼。

4. 安全便捷。开展代办服务，要对服务对象涉及到的隐私信息、档案文件等资料保密，并要妥善保存，严禁损毁丢失。在代办工作中要做到便民、快捷、高效。

5. 优质服务。主动、热情、友好、礼貌对待每一位服务对象，服务于合理合法诉求，提供人性化、个性化服务，以积极的态度、扎实的作风、文明的形象，为服务对象提供优质服务。

## 二、工作规范

### （一）行为规范

1. 岗责明晰。在工作场所，应摆放服务指南、办事流程、挂岗位牌；代办员应挂牌服务，主动亮明身份，方便群众识别、联络，并接受服务对象的监督。

2. 仪表端庄。代办员应穿着整齐，坐姿端庄、立姿优雅、行姿稳重，做到庄重、整洁、得体。

3. 用语文明。代办员开展服务时，应使用文明礼貌用语，增强文明礼仪和服务效果，增进与群众的感情，拉近距离，

提升群众的满意度。

4. 服务热情。代办员为服务对象服务时，应做到“微笑多一点，话语亲一点，办事勤一点、效率高一点”；对依法依规不能办理的代办业务，要耐心解释说明，严禁与服务对象发生争吵。

5. 办事严谨。代办员应严格按照业务流程和职责权限为服务对象提供服务，对超越职权范围的代办事项要及时请示汇报、转接跟踪。

6. 业务熟练。代办员要会熟练使用电脑，熟知政务服务平台中的代办业务，了解相关办事流程和法律法规。

## （二）服务规范

1. 上岗服务早准备。提前做好设备检查准备；提前做好业务单据表格准备；提前到岗到位进入工作状态准备。

2. 代办受理不推诿。对服务对象符合规定的代办需求要即时受理，对手续不全或者不符合规定的，要进行一次性告知，耐心解释说明，不得以任何借口推诿、搪塞服务对象。

3. 办理事项不积压。在代办服务过程中，按照先后顺序和时限要求进行及时办理，实时跟踪服务，对距离较远、往返困难及其他有特殊情况的服务对象，应该按照“急事急办、特事特办”的原则，实行重点服务。

4. 代办结果不出错。严格执行代办事项的政策标准，严格规定秩序，确保结果无差错。建立代办工作日志台账，

记录代办环节过程，发现错误及时纠错。办理完毕后，按照有关规定，将办理材料统一整理归档，妥善保管。

5. 代办服务不打烊。在开展代办服务时，积极开展“自助服务”、“预约服务”、“延时服务”等多种服务方式，丰富代办手段，为企业、群众提供24小时“不打烊”代办服务。

### （三）流程规范

1. 代办服务遵循“便民、公开、依法、高效、无偿、自愿”的代办原则。

2. 实行首问负责制度。对群众咨询或申办事项，代办员必须及时给予答复、办理和解决；对不属于自己职责范围内的，要及时转交相关部门、落实具体经办人办理。

3. 实行一次性告知制度。群众办事时，代办员应一次性向办事群众告知相关事项的办事流程、需要提供的书面材料和具体要求等。

4. 实行限时办结制。围绕代办服务的“受理、承办、回复”单个环节，要明确承诺时限；对超时办结的按照相关规定追究责任；如遇特殊情况无法在规定期限内办结的，必须及时向申办人说明原因。

5. 实行跟踪督办制。建立服务档案，对事项进行全程跟踪协调，随时掌握办理进度，及时协调解决一事项办理过程中遇到的问题。

6. 实行代办事项分类办理。对涉及政策咨询、业务流程等可以现场答复的简单代办事项实行“当面办”，即时办结；

对涉及其他业务部门，需要多环节办理的一般代办事项，实行“承诺办”，保证在规定时限内完成代办；对于涉及部门较多，办事环节较多，专业性较强的代办事项，实行“跟踪办”，切实保障代办环节有人跟，代办事项有人问，办理结果有人管。

### 三、工作纪律

严肃代办服务工作纪律，打造风清气正、岗责分明、规范有序的代办服务环境，在开展代办服务过程中，严格遵守下列要求：

1. 严禁工作日饮酒；
2. 严禁在服务时间看手机、玩游戏等与工作无关的行为；
3. 严禁推诿、搪塞服务对象等不作为行为
4. 严禁擅自增加办理环节，给服务对象增加不便行为；
5. 严禁泄露服务对象商业机密、个人隐私等行为；
6. 严禁接受服务对象的礼品、礼金，参加服务对象的宴请及其他活动；
7. 严禁滥用职权，侵害服务对象权益的行为
8. 严禁其他违法违纪的行为。

### 四、工作考核

1. 建立代办员考核评价机制。主要采取不定期抽样调查、实地明察暗访等多种方式对代办员进行定期考核测评，考核必须坚持客观、公正、全面的原则。

2. 根据考核结果,对工作突出、群众满意度高的代办员予以表彰奖励。注重树立典型,以点带面推动工作开展。对违反制度规定、群众不满意的代办员要根据情况给予通报批评、调整处理等。

