

福州市行政（市民）服务中心管理委员会文件

榕行政〔2020〕38号

签发人：张晓容

答复类别：A类

关于市政协十三届四次会议市政协 第204036号建议的答复

范国宏委员：

《关于建立我市政务服务帮办代办服务制度的几点建议》（编号：204036）收悉。现答复如下：

为加快推进我市重大项目审批进度，2013年12月我委成立福州市重大项目审批代办服务中心（后更名为民企代办窗口），并先后印发《福州市重大项目审批代办服务工作实施细则（试行）》（榕行政〔2013〕220号）、《福州市重点项目前期审批“5+X”会商机制实施细则》（榕行政〔2014〕204号）、《关于推进我市重大项目审批代办服务工作的实施意见》

(榕行政〔2015〕46号)、《关于加强县(市)区重大项目审批代办服务工作的通知》(榕行政〔2015〕136号)、《关于建立重点项目审批工挂钩联系制度的通知》(榕行政〔2017〕246号)等制度文件,明确了代办范围及工作职责、业务流程、协调服务、监督管理等工作标准;部署各县(市)区行政服务中心成立代办服务中心开展重大项目审批代办服务工作,并将代办服务工作开展情况纳入了当年的年终绩效考核;建立了重点项目领导挂钩机制,每个项目确定一名责任领导和一名专职代办员,责任到人;目前民企代办窗口为1159个省、市重点项目提供无偿代办服务,每个代办项目均建立专属档案,并向中心领导报送代办服务周进展情况;同时出台《福州市行政服务中心综合受理窗口人员管理办法》(榕行政〔2018〕248号),将代办工作人员绩效考核与绩效奖励相挂钩,提升了工资待遇。

2018年,根据福州市优化营商环境工作推进会以及三年行动方案精神,由我委和市建设局牵头全面开展工程建设项目审批制度改革工作,通过“减事项、减环节、减材料、减时限”,优化审批流程,形成“一套审批流程”、“一张申请表单”“一张审批清单”“一份办事指南”,依托工程建设项目管理系统,实现“一窗受理、部门协同并联审批、联合踏勘、联合会商,统一出件”的办理模式,做到了“让群众少跑腿”。

在代办服务工作推进中,我们发现目前的代办服务在市

县联动、项目准入、代办信息化建设、代办队伍建设等方面仍需优化完善，为此，我们采纳贵党建议，并结合我市实际情况提出以下福州市代办服务制度优化方案：

一、规范重点项目代办范围

1. 完善市县联动。通过督促县（市）区加强代办队伍建设，充分发挥市县联动作用，必要时可采取挂职方式，确保业主单位在县（市）区一级审批遇到问题时能够“找到人、找到门”。

2. 明确准入标准，加强项目把关

（1）进一步细化代办项目准入标准。按照我委制定的《福州市重大项目审批代办服务工作实施细则》规定市属政府投资的重大项目都可纳入代办，为充分发挥代办服务功能，将进一步细化代办项目准入标准，借鉴《福州市关于优化重点项目审批服务工作的意见》，由市重点办牵头制定项目名录并认真审核，将符合国家法律法规、宏观调控政策、发展规划、产业政策、技术政策和准入标准，满足国家安全、经济安全、生态安全和公共利益需要，合理开发并有效利用资源的项目纳入代办服务，根据项目的实际情况，提供详细准确的项目信息至我委代办窗口，方便代办服务工作的开展。

（2）加强对纳入代办项目的资质把关。按照上述细化标准，对所纳入的代办项目进行资质把关，杜绝部分超常规、又违规项目及个别超行政服务中心协调权限范围的项目，同时，借鉴审批窗口事项受理模式，要求业主单位为所委托的

项目报批员出具授权委托书，并在项目纳入代办环节及时签订代办服务申请表。

二、加强项目信息平台建设，推进代办过程信息化

在 2020 年工程建设项目审批管理系统配套功能完善时，完成“重点项目审批代办服务”模块的开发，对接“福州市抓项目促发展管理系统”、“福州市政务服务管理平台”、“福建省投资项目在线监管平台”，实现审批代办服务全过程信息化监督管理。同时，在工改网办子系统中增加申请人外网咨询、协调、代办服务的申请模块，集“计划制定、进度查询、数据统计、问题分析、跟踪服务”于一体，实现项目代办工作进程的动态实时管理，及时掌握和反映代办项目推进情况，有利于代办工作效率的提高和信息的共享，做到“云代办”。

三、总结代办经验，提供贴心服务

1. 加强队伍建设。招收一批真正热爱代办服务、有志于为企业服务的专职代办员，充实专职代办队伍，提升代办队伍的凝聚力。

2. 加强业务培训。鉴于代办员对建设项目审批业务知识无法深入了解，建议从代办员中选取一部分想上进、愿意干实事的同志，进行第一批系统业务培训，预计耗时一到两个月，系统学习审批业务知识，之后，形成代办员老带新模式，尽快读透、读懂建设项目审批业务知识，为项目审批多做贡献。

3. 形成代办服务门类化。对已服务完成的代办项目，进行经验总结，根据项目类型的不同，形成门类化的代办服务计划书、项目审批申报流程图。同时，根据前期代办工作经验，形成重点项目审批代办服务联络卡（纸质）与重点项目审批代办服务工作指引（电子），在联络卡上附上二维码，申请人只需轻轻扫描即可获取详细的电子版代办服务工作指引。

再次感谢贵党对我市代办服务工作的关心与支持，我们将持续推进重大项目代办服务工作，为福州创造更好的营商环境。

专此

领导署名：林蔡仁

联系人：陈希铨

联系电话：87526763

福州市行政（市民）服务中心管理委员会

2020年5月15日

（此件依申请公开）

福州市行政（市民）服务中心管委会

2020年5月15日印发

市政协提案建议采纳情况及实施安排表

承办单位负责人(签字、签章): 福州市行政(市民)服务中心管委会

填报时间: 2020年5月7日

提案名称		提案编号	提案委员姓名或单位名称			承办单位			
关于建立我市政务服务帮代办服务制度的几点建议		204036号	农工党福州市委会			福州市行政(市民)服务中心管委会			
提案建议采纳情况及实施安排	建议内容	采纳情况			实施计划及进度安排				
	建议1	建议我市学习浙江省经验做法, 出台符合我市实际的《福州市政务服务帮代办服务制度》, 明确代办工作标准和流程。从法律上理顺为民服务工作的运行机制。	采纳			1. 印发《福州市重大项目审批代办服务工作实施细则(试行)》(榕行政〔2013〕220号)等制度文件。 预计完成时间: 已完成			
	建议2	建议我市各级窗口单位需根据《福州市政务服务帮代办服务制度》, 明确本系统本单位的帮代办服务内容、方式和形式, 制定代办工作的规范化流程, 把标准公示粘贴在显眼的工作区域, 使日常工作有据可依、有法可守。要明确代办服务事项的办理条件、时限要求及代办流程, 使为民服务规范化、程序化, 让代办工作更加高效明确; 最后, 做好登记存档工作, 使代办工作从办理到结项, 能够有据可依、有证可查。	采纳			印发《《关于加强县(市)区重大项目审批代办服务工作的通知》(榕行政〔2015〕136号)》。 预计完成时间: 已完成			
	建议3	建议完善政务代办监督机制。要构建以政府为准则规范、群众为参与主体的监督体系, 要建立对代办制度整体运行流程的监督机制, 做到代办制度在运行中的各个环节都有切实有效的监督管理, 每个环节都有纸质或电子存档资料可供查询; 其次, 把代办制度的实施成效纳入政府绩效的年终考核, 设立详细具体的考核指标, 明确权责, 加强各级争房屋对代办制度的重视, 保障代办制度的有效运行。	采纳			二、加强项目信息平台建设, 推进代办过程信息化。在2020年工程建设项目审批管理系统配套功能完善时, 完成“重点项目审批代办服务”模块的开发, 对接“福州市抓项目促发展管理系统”、“福州市政务服务管理平台”、“福建省投资项目在线监管平台”, 实现审批代办服务全过程信息化监督管理。同时, 在工改网办子系统中增加申请人外网咨询、协调、代办服务的申请模块, 集“计划制定、进度查询、数据统计、问题分析、跟踪服务”于一体, 实现项目代办工作进程的动态实时管理, 及时掌握和反映代办项目推进情况, 有利于代办工作效率的提高和信息的共享, 做到“云代办”。 预计完成时间: 2020年5月底			
	建议4	建立政务服务代办人员工作绩效评价机制, 提升工资待遇, 增加福利保障, 将代办人员的业务数量、工作时长、群众满意度等指标综合起来, 建立科学合理、弹性适度的工资及奖励制度, 在保证福利待遇的同时, 起到激励作用、调动代办人员的积极性。	采纳			出台《福州市行政服务中心综合受理窗口人员管理办法》(榕行政〔2018〕248号), 将代办工作人员绩效考核与绩效奖励相挂钩, 提升了工资待遇。 预计完成时间: 已完成			
承办单位对提案质量的评价	优	✓	良		中		差		
委员对承办单位办理提案的评价	办理态度		满意		基本满意		不满意		
	办理结果		满意		基本满意		不满意		

注: 1. “采纳情况”请填写是否采纳提案建议, 以及已采纳的落实情况、未采纳的主要原因;

2. “实施计划及进度安排”请填写对采纳的提案建议拟采取的办理措施。