

西安市行政审批服务局文件

市审批发〔2022〕24号

西安市行政审批服务局 关于印发《西安市投资项目审批 代办服务实施办法》的通知

各区、县人民政府，市人民政府各工作部门、各直属机构：

《西安市投资项目审批代办服务实施办法》已经市政府研究同意，现印发给你们，请结合实际贯彻执行。



西安市投资建设项目审批代办服务实施办法

第一章 总则

第一条 为进一步转变政府职能，深化“放管服”改革，优化营商环境，提升政务服务水平，切实解决投资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。根据国务院深化“放管服”改革及优化营商环境相关文件精神，结合我市重点项目审批代办服务实际，制订本办法。

第二条 全市各级代办机构组织开展的投资建设项目代办服务工作，适用本办法。

第三条 本办法所称的“代办服务”，是指代办机构及其工作人员，根据建设单位委托，围绕投资项目审批手续办理，为其提供的咨询、指导、协调、帮代办等各类服务的总称。

第四条 建立市、区县（开发区）、镇（街道）三级代办服务体系。建立分工协作、上下联动的代办服务网络。

第五条 市、区县（开发区）代办机构依托本级政务服务大厅设立投资项目代办窗口或代办服务专区，通过线上服务和线下服务相结合等方式，为投资企业提供便捷服务。镇（街道）结合实际参照开展为投资企业的代办服务。

第六条 代办服务遵循以下工作原则：

1.方便自愿。投资企业根据自身需求，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。项目手续办理中，除法律、法规明确规定必须由投资企业缴纳的费用外，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）负责在委托范围内提供全程代办服务。

4.依法高效。代办机构应保障投资企业合法权益，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，依法依规为投资企业提供便捷高效的代办服务。

第二章 代办服务范围

第七条 代办服务的项目范围：

我市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；市委、市政府交办的其它项目。

第八条 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.项目涉及的供水、供电、供气、供暖、通讯等公共服务事项；

3.根据投资企业实际需要，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，由投资企业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。

第九条 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，为投资企业提供政策咨询、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

对外公布代办服务电话，与政务大厅工程建设项目综合受理窗口、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。主要涉及为企业定制报批计划、指导准备报批材料、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

第十条 按照“精简、高效、便捷”原则，市、区县（开发区）、镇（街道）要建立专职或兼职的代办队伍，并积极探索采

取多种形式开展代办服务工作。

要建立代办机构与工程建设行政审批相关部门审批科（处）室协同服务机制，根据项目手续办理现状及需求，共同为投资建设项目建设提供各类咨询、业务指导、问题协调和帮办代办。

进驻各级政务服务大厅的职能部门审批科（处）室，应明确各审批事项相应的办理人员，作为本部门代办服务工作联系人。涉及到重大、复杂项目审批的，或采取联审联办、并联审批等方式推进的，后台审批人员及首席代表应积极配合，参与项目审批有关研讨，协调解决相关问题。

第十一条 代办机构主要履行以下工作职责：

- 1.安排代办员为代办范围内的投资建设项目提供行政审批事项的免费代办服务。
- 2.为建设单位在上级或下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，组织联席会议、联合踏勘，协调相关部门推进审批问题解决。
- 5.实行分级负责制，上级代办机构对下级代办机构及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。

7.做好项目及建设单位各项信息的保密工作。

第十二条 代办员主要履行以下工作职责：

1.为建设单位或其经办人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、填写各类表单。

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，科学分析并提出有针对性的意见建议。加强与审批职能部门联系沟通，协调解决有关问题。

6.做好代办项目相关资料的整理归档、保管和移交。

第十三条 审批职能部门主要履行以下工作职责：

1.对代办机构代办的投资建设项目，要开辟“绿色通道”，实行优先审批、全程服务、特事特办、急事快办。

2.指导、协助代办机构开展项目审批的前期介入、咨询辅导和预审查等工作。

3.协助代办员解决投资项目审批过程中出现的具体问题，按时完成涉及本部门的审批事项办理。

4.协调推进涉及本系统或对口部门的审批事项办理。

第十四条 建设单位主要履行以下工作职责:

- 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、完善报批材料，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.对项目及相关报批材料的真实性、合法性负责，并承担相应的法律责任。

第四章 代办服务流程

第十五条 代办服务一般按以下程序进行:

(一) 提前介入。各级代办机构应主动对接投资企业或项目负责人，了解情况，提供各类咨询、指导服务，征询代办需求。

(二) 受理委托。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。代办机构为申请代办的每个项目配备代办员(A、B岗)，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，由代办员会同牵头部门组织相关审批部门开展并联审批；对办理中存在的问题，由代办员及时协调相关部门或组织召开协调会议研究解决；对涉及多层级的审批事项，由本级代办员发起联动代办服务，上下级代办员应及时响应、主动反馈、协同推进；对涉及前置审批的事项，代办员应按容缺要求，督促后置部门对申请材料主件进行预审，并协调前置部门及时出具审批决定；对涉及承诺制审批事项，代办员指导建设单位按要求做出书面承诺，并督促审批部门及时做出审批决定。

（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。项目代办完成或终止后，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 代办服务机制

第十六条 各级代办机构应建立审前辅导、审中协调、审后回访的服务机制。

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、提醒项目报审要点等方式，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。

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，充分发挥各级代办机构的协调职能作用，对投资建设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。

审后回访。各级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，积极为投资企业排忧解难。

第十七条 建立市区联动、协同服务机制。针对投资建设项目建设办理中涉及市、区两级审批的事项，由三级代办机构上下

联动、合力推进，通过各级代办员分工协作、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。

第十八条 建立代办服务研讨交流制度。市行政审批局负责，定期组织市、区县（开发区）等代办机构召开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，不断提高投资建设项目代办服务质量。

第十九条 建立代办服务统计分析制度。市行政审批局负责，每月统计汇总市、区县（开发区）等各级项目代办服务工作情况，呈报市政府或上级有关部门。

第二十条 建立代办服务学习培训制度。市行政审批局负责，组织开展全市范围内的代办服务培训；各级代办机构要定期组织对代办员开展业务培训，规范服务行为，提升服务能力。同时，各级代办机构还应结合实际，定期对投资企业开展专业化报建业务辅导培训，提升企业获得感。

第二十一条 各级代办机构要通过各级各类新闻媒体或社交平台，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 监督管理

第二十二条 市、区县（开发区）行政审批局为代办服务的管理部门，负责代办服务工作的组织协调、培训指导、监督考核

等日常工作。市行政审批局负责定期对全市代办服务工作推进情况迸行通报。

第二十三条 各级代办机构要建立健全规章制度，实行政务公开，优化相应工作程序，提高代办服务实效。市、区县（开发区）代办服务工作纳入营商环境考核及相关工作考核。

第二十四条 各级行政审批局或政务服务中心负责受理代办过程中的有关投诉，并按照相关投诉机制及时处理。

第七章 附则

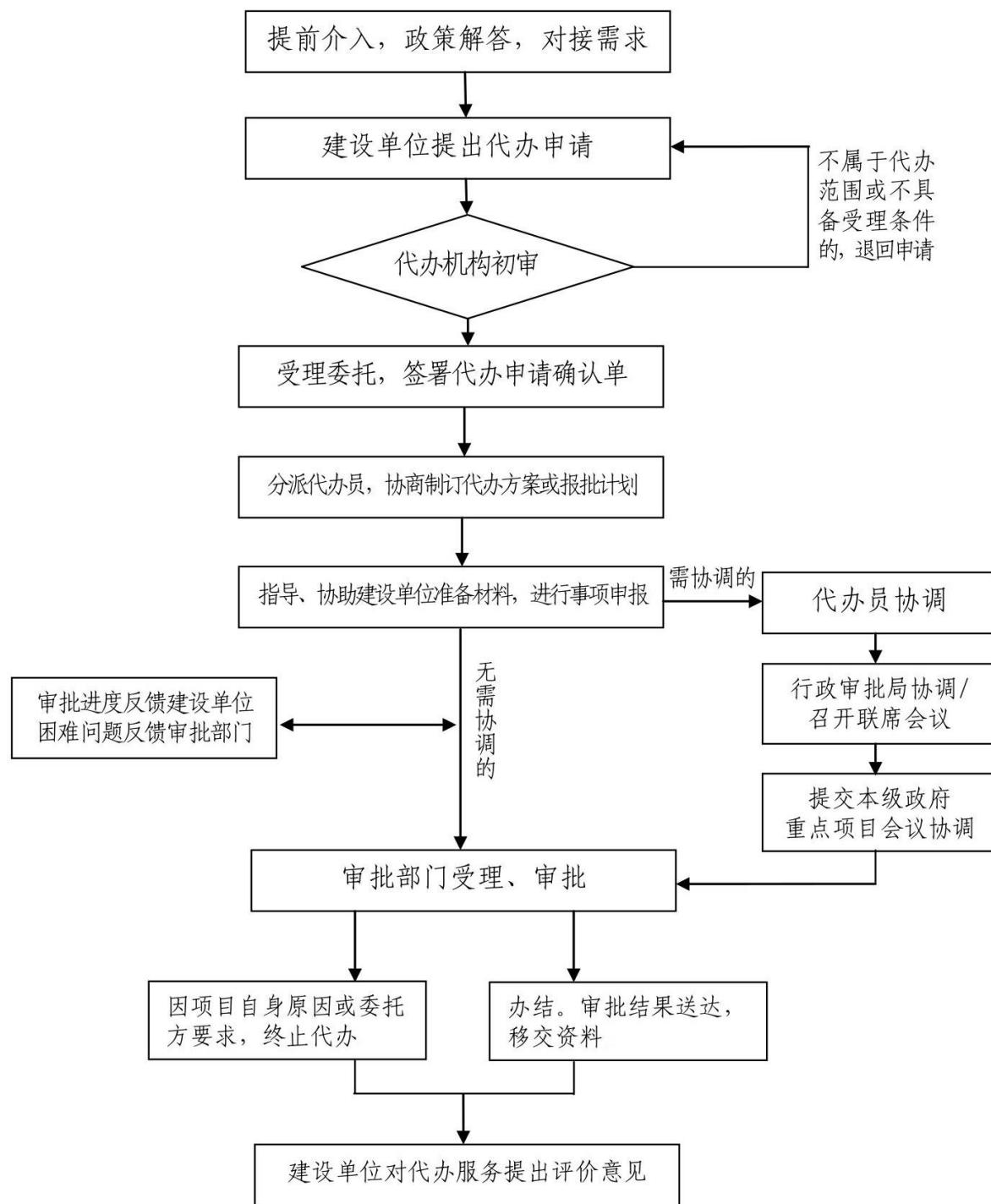
第二十五条 本办法由市行政审批局负责解释。

第二十六条 本办法自印发之日起施行。2019年6月印发的《西安市投资项目审批代办服务实施办法》同时废止。

附件：1.投资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

投资建设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	<input type="checkbox"/> 政府 <input type="checkbox"/> 内资 <input type="checkbox"/> 外资 <input type="checkbox"/> 其他	_____	投资总额
申请代办事项			
建设单位职责	<ol style="list-style-type: none">1. 明确经办人员，并保持联系畅通。2. 提供与委托事项有关的全部报批材料，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		联系电话	
项目经办人 (签字)			
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			
项目概况			
委托事项			
经办人		联系方式	
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：

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：

代办机构：

联系人：(签字)

代办员：(签字)

× × × × 年 × × 月 × × 日

× × × × 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	<ol style="list-style-type: none">工作效率: <input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>基本满意 <input type="checkbox"/>不满意业务能力: <input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>基本满意 <input type="checkbox"/>不满意服务态度: <input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>基本满意 <input type="checkbox"/>不满意廉洁从政: <input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>基本满意 <input type="checkbox"/>不满意办理结果: <input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>满意 <input type="checkbox"/>基本满意 <input type="checkbox"/>不满意
对代办服务的意见建议	
项目经办人 签字	年 月 日

