

山东省工程建设项目 审批制度改革专项小组办公室

山东省工程建设项目审批制度改革专项小组办公室 关于开展“项目管家在身边”帮办服务活动的通知

各市工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室：

为深入贯彻省委、省政府优化营商环境工作部署，落实高水平开放和高质量招商引资要求，更好服务保障省市县重点项目高效审批，经研究，决定在全省开展“项目管家在身边”帮办服务活动。现将《开展“项目管家在身边”帮办服务活动实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

山东省工程建设项目
审批制度改革专项小组办公室
(山东省住房和城乡建设厅代章)
2024年5月3日

(此件主动公开)

开展“项目管家在身边”帮办服务活动 实施方案

为深入贯彻省委、省政府优化营商环境工作部署，落实高水平开放和高质量招商引资要求，更好服务保障重点项目高效审批，经研究，决定在全省开展“项目管家在身边”帮办服务活动，制定本实施方案。

一、总体目标

坚持以人民为中心的价值导向，紧紧围绕省委、省政府优化营商环境创新提升工作部署，树牢“服务走在审批前”工作理念，以帮办服务为切口，为各类重点项目逐一配备项目管家，充分发挥专业优势、改革作用和协调能力，充分应用工程建设项目审批制度改革举措，提供从项目立项到竣工验收全流程帮办服务。加大改革创新力度，开展省市县（区）联合攻坚，精准优化审批流程，主动跟进审批进展，积极协调审批难题，以有解思维助力全省重点工程项目高效率审批、高质量建设，为加快形成新质生产力提供坚实支撑。

二、工作原则

（一）需求导向，全面覆盖。以加快重点项目落地见效为出发点，紧盯经营主体需求，坚持工作围着项目转，提供从立项、用地、规划、施工到验收的全生命周期帮办服务。

(二)精准服务,无偿帮办。帮办人员要主动靠上、提前介入,为每个项目提供个性化定制服务。要守牢廉政底线、无偿提供服务,不得收取任何形式的服务费用。

(三)整体联动,合法高效。建立部门横向协作、省市县乡(街道、园区)四级联动的闭环服务模式,压实工作责任,协调解决难题。帮办服务须依法合规,不得损害公共利益和企业群众合法权益。

(四)全员参与,形成合力。强化大局意识、服务意识,在项目管家基础上,充分发挥审批业务科(处)室作用,切实俯下身子当好“店小二”,聚力项目审批服务工作。

三、服务范围

主要以下房屋建筑和市政基础设施重点项目:

- (一)列入省级重点项目清单的项目;
- (二)保障性住房建设、“平急两用”公共基础设施建设、城中村改造等“三大工程”项目;
- (三)增发国债、专项债等政策性资金项目;
- (四)“保交楼”专项借款项目;
- (五)重点城市更新项目;
- (六)各地结合实际确定的其他重点项目。

四、方法步骤

(一)部署动员(2024年5月)

1. 制定帮办服务实施方案。各地工程建设项目审批制度改革

领导小组办公室(以下简称“工改办”)结合本地区项目审批实际情况,组织制定“项目管家在身边”帮办服务活动方案,梳理 2024 年度帮办服务重点项目清单和工作台账。

2. 组建项目管家帮办服务队伍。进一步充实项目管家帮办服务队伍,吸纳更多业务熟练、素质过硬的人才,建立市、县(市、区、功能区)、乡镇(街道)、园区等多层级、跨部门帮办服务体系。各地工改办建立本地区项目管家帮办人员管理台账并动态更新。针对项目用地保障、设计方案审查、联合竣工验收等重点环节,各地可成立细分领域帮办服务队伍。

3. 设置工程建设项目帮办服务窗口。在各级政务大厅工程建设项目审批服务综合窗口增加“项目管家”帮办服务,张贴“项目管家在身边”标识,宣传帮办服务政策。鼓励有条件的地方打造项目会客厅、“项目管家”工作室等帮办服务专区。

4. 提升项目管家帮办服务水平。各级工改办组织帮办人员通过自学、集中培训等方式,熟悉项目审批流程、标准、改革举措,提升帮办服务能力,努力做到政策随询随明、进度随问随清、服务随叫随到。

(二)推进落实(2024 年 6 月—12 月)

1. 对照清单开展帮办服务。对照本地区重点项目清单,逐一配备熟悉全流程审批的“项目管家”,持续跟进重点项目建设情况,协助建设单位准备申请材料、申报审批事项、协调解决堵点难点问题,收集反馈项目推进信息。根据项目审批需要,及时组织召集联

席会议,集中研究、会审会签,提高服务的精准性和针对性。

2. 夯实工程审批系统数字化支撑。完善工程审批系统在线帮办、在线会商、台账统计等功能,为帮办人员开展工作提供技术支撑。全面推行智能引导,工程审批系统根据项目情况,自动生成全过程审批流程图,明确各阶段审批事项,精准指导建设单位按图申报。全面推行智慧表单,申请人选择并联审批事项后,系统自动整合生成综合表单并关联历史数据,无需重复填写。推进工程审批系统与智慧工地、质量安全管理等系统互联互通,探索无人机航拍等新技术应用,及时掌握项目建设进度。

3. 建立常态化沟通机制。按照政企常态化沟通等工作要求,定期主动开展帮办服务活动,密切跟踪全流程审批服务进展情况,灵活采用现场办公、集体座谈、在线会商、恳谈会、早餐会等多样化交流方式,落实“问题收集、反馈、解决、回访”闭环服务,全力帮助项目解决建设难题,做到件件有着落、事事有回音。

(三)总结推广(2024年5月—12月)

总结推广与活动开展一并实施,各地认真梳理工程建设项目帮办服务重点项目的好经验、好做法,挖掘地方特色和典型案例,通过多种方式宣传,全面营造“项目管家在身边”的浓厚氛围。对于帮办过程中普遍遇到的堵点难点,各地工改办要组织相关部门认真研究,进一步完善相关工作流程、制度文件,用改革的办法推动解决,持续完善工程建设项目审批管理体系。

2024年底前,评选一批“项目管家”典型案例、优秀团队、帮办

服务品牌,充分发挥模范带头作用,引导激励各地帮办服务人员主动作为、担当善为。

五、工作要求

(一)加强组织领导。各地要高度重视帮办服务对于重点项目高效推进的重要作用。各市工改办要牵头建立本地区项目管家帮办服务队伍,完善工程审批系统帮办服务等功能,建立重点项目帮办服务台账,面上的问题出台政策,点上的问题“一事一议”,推动解决项目审批堵点难点。县级工改办负责辖区内重点项目帮办服务活动的组织实施,按职责协调解决项目审批难题。

(二)强化工作规范。各地在开展项目管家帮办服务过程中,要按照省工改办《关于规范提升工程建设项目审批帮办服务的指导意见》《山东省重点建设项目行政审批全程帮办服务规范》(DB37/T4497—2022)等要求,践行“四下基层”工作法,精心策划、周密部署,确保活动取得实效,坚决杜绝“形式主义”等四风问题。

(三)严格督导推进。各地要注重评价问效,将企业群众满意度和服务主体感受作为衡量项目管家帮办服务成效的标尺。各市可在每月报送工程建设项目审批制度改革月报时,一并报送本月帮办服务活动进展情况、经验做法、媒体宣传报道等。省工改办将择优纳入《全省工程建设项目审批制度改革进展情况的通报》在全省推广,并积极向国家工改办推荐。

联系人:曹飞、鲁楠,电话:0531—51765112,邮箱:sdzjfgc@shandong.cn。