**南阳市住房和城乡建设局**

**政务服务“帮办代办”工作实施方案**

局机关各科室、局属各单位：

为进一步优化住建领域营商环境，提高政务服务效能，打造“提前介入辅导、全程帮办代办、主动上门服务、量身定制政策”的服务模式，结合工作实际，特制定政务服务“帮办代办”工作方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，进一步加大“放管服效”改革力度，坚持以人民为中心，以更好更快方便企业和群众创业为导向，以政务服务“帮办代办”为抓手，为企业、群众提供保姆式“一对一”贴心辅导，当好企业和群众的“店小二”，最大限度减少企业和群众的办事成本，实现“六最”的营商环境工作目标。

二、基本原则

帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理。

1.自愿委托，主动服务。在当事人自愿基础上，为当事人提供帮办代办服务，变被动服务为主动服务，有效整合资源，精简代办工作流程，打造便捷高效的帮办代办服务链条。

2.全程代办，无偿服务。以群众满意为标准，以方便企业为目标，全程协调、全程跟踪，提供免费帮办代办服务。

3.协同联动，全域覆盖。打造“横到边、纵到底”的帮办代办服务网络，对涉及多个部门及科室的关联事项，建立牵头部门负责制，通过现场办公会、联合辅导、并联审批等形式，协调解决问题，为企业和群众提供优质高效的服务。

4.依法依规，优质服务。帮办、代办服务过程中，应当遵守国家有关法律、法规及各项规章制度；对“帮办、代办”申请人提交的一切材料和涉及的商业秘密要严格保密；禁止在服务过程中“吃、拿、卡、要”，自觉接受社会各界的监督。

三、服务流程

1.咨询。帮办代办员提供业务咨询，解答申请单位(自然人)提出的关于事前辅导、帮办代办问题。

2.申请。申请人可通过线上渠道或预约电话等多种方式提出申请。

3.签订申请表。申请人选择“帮办代办”服务，预约成功后应填写《南阳市住房和城乡建设局政务服务事项“事前辅导、帮办代办”服务申请表》(附件一)，明确帮办代办事项服务内容及法律责任。

4.承办。

(1)对申请人进行当场指导、审查所需材料是否齐全。对于材料齐全的即办类事项，帮办代办人员带领申请人至相应窗口办理，当场领取审批结果或委托帮办代办人员负责向相应窗口提出申请，并及时将受理结果通知申请人。

(2)对于材料齐全的承诺类事项，申请人与帮办代办人员完成材料交接和签署委托协议后，由帮办代办人员负责代办事项的全过程、全链条办理，审批结果一次性送至申请人。

(3)对于材料需补齐的，帮办代办人员一次性列出缺少材料清单以及补齐材料的途径或方法,必要时帮办代办人员可以上门收取相关材料，方便群众方便快捷地补齐材料，实现“最多跑一次”。

(4)需要专家评审、现场勘察、公示公告等特殊环节的，及时告知或辅导申请人做好相关准备工作。

5.办结。帮办代办工作完成后，帮办代办人员应及时与申请人办理交接手续，移交相关材料，必要时提供上门取件、邮寄收件等“全程帮办”服务。

四、服务范围

详见《南阳市住建局“事前辅导、帮办代办”服务事项清单》（附件二）。

商品房预售许可相关业务：0377-61387508

竣工验收备案相关业务：0377-61387692

维修资金使用相关业务：0377-61387508

安全生产许可相关业务：0377-61387553

五、保障措施

（一）加强“帮办代办”人员培训。对“帮办代办”人员进行不定期的行业政策培训，全面提升业务素质和服务水平，确保“帮办代办”人员业务技能熟练，服务态度一流。

（二）建立统筹协调制度。对工作中遇到的难点、堵点问题，联合市行政审批服务中心，及时召开相关部门联席会议，及时协调解决。

(三）加强审管协同联动工作机制。以行政审批科为主，业务监管科室全面参与，在业务办理中严格履行审批职责，在做出许可决定的同时，将审批结果推送至监管科室，由监管科室履行监管职责，依法对市场主体进行监管，形成“批前预审”、“批完即管”的工作格局。

（四）加强新闻宣传推广。加大“帮办代办”服务工作的宣传力度，提高“帮办代办”服务在企业和群众中的知晓度，在全市营造良好舆论氛围。

本方案自发布之日起实施。

附件：1.南阳市住建局政务服务事项“事前辅导、帮办代办”服务申请表

2.南阳市住建局“事前辅导、帮办代办”服务事项清单

3.南阳市住房和城乡建设局政务服务品牌创建工作领导小组名单

2023年2月28日

附件 1

**南阳市住建局政务服务事项**

**“事前辅导、帮办代办”服务申请表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请  单位  基本  情况 | 申请单位  名称  (盖章) | (此处加盖单位公章) | 申请单位  地址 |  | 法人或主  要负责人 |  |
| 申请单位 统一社会  信用代码 |  | 经办人 | (本人手签) | 经办人联 系电话 |  |
| 申请办理政务服务  事项名称 | |  | | | | |
| 事前辅导事项名称  (选填) | |  | | | | |
| 代办内容 | | 口大厅综合窗口受理  □大厅综合窗口办结领证  口上门送达办理结果  口邮寄送达办理结果  □事前辅导 | | | | |
| 申请日期 | |  | | | | |
| 以下内容由住建局局行政审批工作人员(帮办代办人员)填写 | | | | | | |
| 代办人 | | (代办人手签) | | | | |
| 代办申请  接收时间 | |  | | | | |
| 法律责任 | | 1.申请人填报本表格视为同意授权委托审批工作人员(帮办代办人员)开展相关服务相关服务产生的法律后果及法律责任由申请人承担。  2.经办人非单位法人的，应当提交授权委托书。 | | | | |

附件2

南阳市住建局

“事前辅导、帮办代办”服务事项清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务事项清单 | 事项类型 |
| 1 | 商品房预售许可 | 行政许可 |
| 2 | 房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收备案 | 其他行政权力 |
| 3 | 政府代管的房屋专项维修资金使用核准 | 其他行政权力 |
| 4 | 业主自管的房屋专项维修资金使用备案 | 其他行政权力 |
| 5 | 建筑施工企业安全生产许可证核发 | 行政许可 |
| 6 | 施工单位主要负责人、项目负责人、专职安全生产管理人员安全生产考核 | 行政许可 |
| 7 | 建设工程质量检测机构资质核准 | 行政许可 |
| 8 | 建设工程消防验收 | 行政许可 |
| 9 | 建设工程消防验收备案 | 行政确认 |

附件3

南阳市住房和城乡建设局

政务服务品牌创建工作领导小组名单

为进一步加强政务服务品牌创建工作组织领导，健全工作责任制，加强我局“聚力帮代办，‘住’企解心忧”和“极简审批，‘住’您满意”两个政务品牌建设，深入推进政务服务工作，决定成立我局政务服务品牌创建工作领导小组。

组 长：王立臣 党组成员、总工程师

副组长：赵 洪 行政审批服务科科长

闫德毅 勘察设计管理科科长

崔晓东 工程质量安全监管科科长

成 员：李红岩 行政审批服务科

李佳层 行政审批服务科

王 磊 工程质量安全监管科

任树广 勘察设计管理科

领导小组办公室设在行政审批服务科，赵洪同志兼任办公室主任，李红岩、李佳层为专干，负责全办政务服务品牌创建日常工作。