

在“项目管家”重点项目帮办代办 签约活动上的讲话

(2023年5月10日)

同志们：

在全省上下深入开展“三个年”活动的关键时期，我们今天举行“项目管家”重点项目帮办代办签约仪式，全面启动“项目管家”帮办代办工作，以优质高效的审批服务助力经济社会高质量发展。一会儿，12个县市区将与第一批200个重点项目集中签定帮办代办协议。签约就是承诺，承诺必须践行，下一步全体帮办代办专员要严格按照协议内容认真做好各项服务保障，真正把帮办代办工作落到实处。下面，就做好“项目管家”帮办代办工作我讲三点意见。

一、提高认识，增强责任感

2021年12月24日召开的中央党史学习教育总结大会上，点名表扬了我市“建立行政审批帮办代办机制、解决群众办不成事难题”做法，中省有关部门和主流媒体对我市帮办代办工作也给予高度关注，社会影响力和好评度不断提升。“项目管家”服务模式是我市帮办代办工作的又一创新举措，各级各部门务必进一步深化思想认识，以更高站位、更严标准、更实举措，确保这项工作落地落实。

(一)做好帮办代办工作是坚持以人民为中心发展思想的具体实践。习近平总书记说过：“哪里有人民需要，哪里就能

做出好事实事，哪里就能创造业绩。业绩好不好，要看群众实际感受，由群众来评判”。当前正在开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，建立帮办代办工作机制，切实解决人民群众急难愁盼，是我们推进主题教育与业务工作相结合的有效路径。

（二）做好帮办代办工作是优化营商环境的重要举措。市委、市政府坚持把招商引资作为开放发展第一抓手，以“营商环境最安康”的金字口碑聚合发展要素、融入新发展格局。我常讲“营商环境在大厅、营商环境看大厅”，大厅是优化营商环境的主阵地，企业是经济发展的主力军，“项目管家”就是通过提供“有温度、有速度、有态度”的代办服务，将企业与行政部门高度粘合，降低企业办事成本，优化营商环境，让企业更有获得感、幸福感、安全感。以前的审批叫“审批”，现在的审批我们叫“服务”，我们必须不断创新机制体制，在减少审批、规范程序、加强监管、强化服务上下功夫，通过“项目管家”帮办代办服务模式进一步把我们的被动审批转化为主动服务，打通企业服务的最后一米，努力做好亲商助企的“店小二”。

（三）做好帮办代办工作是高质量项目建设的有力保障。高质量发展离不开项目建设，而项目快速落地也离不开高效率的审批服务。“项目管家”帮办代办服务模式的全面推行，就是要要有专职的“项目管家”为企业提供“一条龙”帮办代办服务，实现“企业跑为干部跑、多次跑为一次跑、进多门为进一

扇门”，通过“帮办代办+X”服务为项目提供从准建到准营再到惠企政策定向推送的全生命周期服务保障，进一步解决好“审批难”、“审批烦”问题，通过“好办事”来“办好事”。

二、强化举措，找准发力点

各县区各部门要把“项目管家”帮办代办工作放在全市高质量发展的大局中思考谋划，要加强部门之间的业务联系和沟通衔接，加强对干部职工的教育培训，把握指导思想、目标要求和工作任务，按照规定时间保质保量地抓好落实。在推进过程中，重点要把握三方面要求：

（一）真抓实干，建好项目管家队伍。项目代办计划是否合理需要项目联络员严谨把关，审批手续办理过程中的难点堵点需要项目管家协调解决，要想这项工作推进有力，抓好代办员队伍建设是关键。各级政务中心要按照“作风优良、经验丰富、专业过硬、精干高效”的原则，抽调业务能力突出的在编在岗正式干部组建项目管家团队，各部门也要以同等标准选派项目联络员，建立一支责任心强、业务能力突出、作风优良、敢闯敢拼的代办员队伍。各级代办员要切实当好“三员”，发扬“两种精神”。要以企业的需求为第一信号、以企业的满意为第一标准，第一时间发现问题、第一时间处置问题、第一时间解决问题，当好“办事员”；要深入基层，了解项目，在代办过程中积极向有关职能部门建言献策，当好参谋，出好主意，当好“调研员”；要发挥自身熟悉政策、信息来源广泛的优势，积极与企业项目联系人沟通，着力解决项目代办过程中发现的

各种问题，当好“服务员”。要发扬敢于负责的精神，敢于对自己的代办承诺负责，敢于对自己的服务质量负责；要发扬善于解难的精神，善于发现问题、研究问题、解决问题，真正做到善于解难。

（二）建章立制，规范服务机制。要确保工作规范有序开展，必须健全完善协调机制、运行机制和考核机制。各级政务中心要进一步健全“项目管家”联席会议制度和“办不成事”反映窗口运行管理办法，及时收集协调解决代办工作中遇到的具体问题。制定合法高效的代办计划，明确项目代办服务闭环管理机制，建立代办服务台账，坚持过程管理、节点管理，全程记实，及时回访，强化“审后服务”，实现项目代办闭环运行。完善考核激励机制，鼓励优秀年轻干部到项目代办一线服务企业，对项目代办进度进行月统计、季通报，发挥考核激励的导向作用，充分调动项目管家团队的工作积极性。

（三）务实创新，完善服务功能。推行“项目管家”帮办代办服务，根本的目的是方便企业办事。市县（区）政务中心今年要做到重点项目代办专区全覆盖，同时结合安康特色产业链设置“产业链项目审批服务专区”，梳理重点产业链项目行政审批事项清单，为项目管家提供准确可行的“一件事一次办”产业链全周期审批办事指南。一是服务项目要全面。按“应进全进且实质运行”的要求，严格杜绝“体外循环”，所有政务服务事项必须进驻各级政务大厅实质运行，让企业在政务服务中心享受“一站式”服务，倡导服务项目“零拒绝”。二是服

务程序要高效。打造“导办前置、纵向联动、横向协作，业务闭环”的全流程无偿帮办代办服务体系，依法合规缩减审批时限，以项目管家团队工作成效降低企业办事成本，除法律、法规明确规定必须由投资企业缴纳的费用外，帮办代办一律“零收费”。三是服务形式要创新。从企业切身利益出发，科学设置代办计划，综合运用“告知承诺”+“容缺办理”+“并联审批”等有效措施，建立与12345热线协同处置机制，用好“安新办”政务服务系统线上帮办代办功能，做到一个口子受理，一次性告知、一条龙服务，以最快的速度、最便捷的方式办理企业委托事项，做到服务流程“零障碍”。

三. 加强领导，确保好质效

各县区各部门要把推行重点项目帮办代办工作作为加强作风建设，满足企业群众需求，助力全市经济社会高质量发展的重要举措，切实加强组织领导，大胆改革创新。

（一）加强组织领导，强化工作联动。各县区、各有关部门要进一步提高认识，牢固树立全市“一盘棋”的思想，增强做好项目审批代办工作的积极性、主动性和自觉性，切实加强组织领导，及时研究解决项目代办工作的新情况、新问题。市县行政审批服务局要发挥牵头作用，用好“项目管家”联席会议制度，做好项目管家团队组建、代办员业务培训、代办制工作细则制定、部门间业务协调以及日常管理等工作，精心组织，指导、协调和督促各级各部门提供优质、规范、高效的项目代办服务。各业务部门要结合各自职责加大政策支持、业务指导和协调配

合，确保项目代办工作顺畅运行。项目企业同时也要做好自身工作，企业是项目建设的主体，无论是办理审批手续还是享受惠企政策，都需要企业提前做好准备工作，合理确定帮办代办诉求，按要求提交申请资料，加快推进项目建设落地，形成“政企高效互动、共促经济发展”的良好氛围。

（二）严肃工作纪律，加强督促检查。各级帮办代办队伍要严格遵守各项工作纪律，坚决严禁在为企服务过程中“吃拿卡要”和微腐败，要一门心思为企业群众服好务，建立“亲清”的政商关系，当好企业“店小二”，切实做到项目推动有质、营商环境突破有效、干部作风提升有力。各级项目管家在项目代办过程中要及时收集因行政部门办事流程不合理、政务事项“厅外循环”、部门并联审批协调困难、项目联络员工作效率差等问题造成的企业“进多扇门、跑多次”等审批难点、堵点，对因干部工作作风问题造成的难点堵点问题交送作风办严格按照相关程序进行追责、严肃处理。市行政审批服务局要联合市营商办和“三个年”工作领导小组办公室采取专项督查、电子监察、事后回访等方式，对各县（市、区）和市级相关部门“项目管家”工作开展情况进行考评通报。

（三）加强总结宣传，营造良好氛围。要充分利用各种宣传载体，大力宣传推行重点项目代办制的目的和意义，宣传重点项目代办服务的内容和办事渠道，提高群众的知晓度和工作影响面，让企业真正感受到“营商环境最安康”的服务温度和速度。要注意挖掘工作中的好经验好做法，树立一批“运作规

范、成效明显、企业满意”的先进典型，认真总结经验，形成典型案例，加强宣传，不断扩大知晓率和影响力，营造良好舆论氛围。

同志们，“项目管家”重点项目帮办代办服务模式是我市贯彻“三个年”活动的创新亮点举措，是新时期新形势下服务企业的一种新方式，我们要坚持在实践中探索，在探索中创新，在创新中提高，不断拓展服务领域，丰富服务内容，完善服务措施，提高服务质量，以优质高效便捷的帮办代办服务助力“三个年”，为我市聚力建设幸福安康做出应有贡献。