东丽区工程建设项目“丽企办—畅达式”

服务机制

为推进工程建设项目政务服务标准化、规范化、便利化，全面提升政务服务质效，打造“投资东丽”品牌，推动工程建设项目畅达落地，更高水平助力“ 十项行动”，制定机制如下。

一、工作目标

深入贯彻落实习近平总书记视察天津 “四个善作善成”重要要求，围绕天津市存量盘活提效、招商引资提质、项目建设提速、营商环境提升四项年度攻坚行动，强化部门协同，提升涉企服务能力，突出“精准服务”，打造更加高效、便捷的项目审批体系，大力营造抓项目促发展浓厚氛围。以扎实“存量”服务厚植“ 津（近）悦远来” 营商沃土，提振投资信心，带动“增量”引进，增强经济活力，助力新质生产力孵化落地。

二、服务举措

（一）构建精准流程图库，畅达审批之路

对房地产、工业建筑、简易低风险、市政基础设施、制造业等频发投资项目，按类别梳理项目从备案到竣工验收全流程中需要办理的主流程事项，构建标准化审批流程图库，明确各事项办理时长、主管部门、咨询电话。在项目咨询阶段，依托区政务服务中心联审综合服务窗口，根据项目类型为办事人员发放相应的流程图，结合帮办代办工作，帮助企业 “精准”把握项目流程，便捷高效完成全流程手续办理。

（二）搭建快速响应群组，畅达解惑之途

汇集工程建设项目全流程事项承办首席代表，加强审批过程中的沟通协作，搭建“审批部门全在线”工作群，在项目启动阶段邀请项目单位按需加入，为企业提供实时互动、答疑解惑的专席服务，确保审批过程中的问题能够得到及时响应解决。此外，各部门及时共享最新改革举措，做好政策宣传解读工作，充分释放改革红利。

（三）打造“审批到家”品牌，畅达服务之门

从企业需求入手，针对审批过程中遇到的难点和堵点问题，形成快速反应机制，联动行业职能部门提供“审批到家”品牌服务，运用“专家+管家”服务团队，将服务延伸至企业门口，深入企业现场解决实际问题，全力推动项目进展。

（四）实行重点项目包联，畅达建设之速

对于市、区级重点项目，明确责任部门和责任人，实施“一企一档”“因企施策”包联服务机制，全程跟踪协调项目审批进度，对项目推进过程中遇到的问题建立问题台账，进行登记、分类和跟踪处理，及时消除影响项目进度的障碍，确保项目按时开工建设。

三、工作要求

（一）增强服务意识

全体审批工作人员应牢固树立“服务至上”的理念，积极主动为企业提供帮助和指导。在审批过程中，要耐心解答企业疑问，细致讲解政策要求，确保企业能够充分理解并顺利办理相关手续。同时，要关注企业需求，不断优化服务流程，提升服务质量。

（二）强化部门协同

各部门应勇担使命之责，坚持从全局谋划一域，以一域服务全局，加强沟通与协作，形成审批服务合力。建立定期协调机制，及时研究解决审批过程中遇到的跨部门问题，确保审批流程的顺畅进行。同时，加强信息共享，实现审批数据的互联互通，提高工作效率。

（三）抓好服务升级

各部门应结合最新改革举措，及时更新项目流程指导。服务过程中，聚焦企业不满意问题和集中反映问题，加强问题核查，深入追本溯源，做好政策机制迭代升级，从体制机制层面推动问题永久解决，提高企业办事满意度和获得感。此外，依托政务服务中心项目联审综合服务窗口设置“大规模设备更新项目服务专窗”和“盘活存量资产项目服务专窗”，实施联审联办、优保快保的绿色审批通道机制，实行“一对一”服务、“7×24小时”预约、全流程“管家式”帮办，提高审批效率。

天津市东丽区工程建设项目审批制度改革

领导小组办公室

### 2024年5月24日

（联系人：马欣；联系方式：24981330）

（此件主动公开）