**江门市地方标准《一站式服务中心代办人员工作规范》**

**编制说明**

**一、项目背景和必要性**

**（一）背景**

“一站式”服务最早起源于英国。20世纪70年代末80年代初，英国政府为了改变传统官僚制带来的机构规模膨胀、人浮于事、效率低下等弊端，竭力推行行政改革，其中重要的一项是将企业的管理模式引入政府改革。在这一改革思路的引导下 ，企业的“超市”管理模式被引入政府管理，于是“一站式”服务中心在英国诞生。随着我国改革开放步伐的进一步加快，各地政府对招商引资工作逐渐重视，政府急于寻找新的途径来应对行政审批无序、行政效率低下的问题，于是开始引入英国的做法，先后建立了形式不一的行政服务中心。其本质是“政府有效整合其职能，在一个集中的办公地点为公民提供全程、快捷、公开、透明服务的一种公共服务形式”。我国地方政府在探索行政审批制度改革的进程中，为了更好的为企业提供良好的营商环境，于是开始形成“一站式服务中心”。近年来，各地一站式服务中心在推进政务公开、提供行政效能和提升服务品质等方面发挥了重要作用，得到了社会和公众的认可。

全国各地区也纷纷出台了代办服务管理办法、工作方案。通过多年的不断探索和实践，温岭于2016年出台了浙江省首个投资项目代办服务地方标准。在此基础上，温岭市起草并已列入国家标准制定计划的《投资项目建设审批代办服务规范》。

但是在一站式服务中心代办人员工作规范方面，尚处于空白。

本标准基于一站式服务中心代办人员工作规范方面的空白情况，提出一个符合标准规范的文本内容，为当地一站式服务中心代办人员提供科学的方法指导，提升一站式服务中心代办人员的统一性、规范性、科学性与可行性。

**（二）必要性**

招商引资一站式代办服务中心（以下简称“代办中心”）是政府为转变政府职能，提高办事效率，改善投资环境，服务外来投资企业而成立的为投资者提供政务、投资和政策咨询一条龙行政审批服务“窗口”单位。

　　代办中心按照“热情、真诚、高效”服务宗旨，以一流的服务水平，一流的服务效率，一流的服务平台，竭诚为外来投资者提供政策咨询，项目审批，核准登记，注册发证，跟踪协调，投诉等综合服务。服务内容包括，介绍投资政策和提供投资业务咨询，接洽投资项目及落实；对投资项目的审批登记实行全程“一站式”代办服务；为入园项目提供全生命周期的保姆式服务，旨在打造审批项目最少、审批流程最优、办事效率最高、服务态度最好的发展环境，促进招商引资工作快速发展。

代办中心秉持“数据多跑路，企业少跑腿”的原则，改变以往企业需要在多个部门逐个办理不同业务的模式，通过“一窗接件、内部流转、限时办结、一窗出证”，开办企业审批全链代办服务，并且经办人也无需在各环节重复提交营业执照及法定代表人复印件等材料，极大缩短了企业入园启动时间，为企业创造优良的投资发展环境。

优质服务作招商引资方式，如何进一步优化投资软环境，如何靠优质服务来实现以软补硬，更多地吸引外资，构筑外向型经济，这就要求代办中心每位工作人员必须继续坚持“以项目为中心，以服务为核心”的原则，树立公仆意识和服务意识，从工作人员形象、服务提供、办事规范、管理考核等方面进行规范，坚持以服务换资金、服务因项目、服务出效益、服务树形象，增强服务意识、提高审批效率，实现一站式服务中心由审批性向服务型转变，把中心建设成为改善投资环境、转变政府职能、促进经济又好又快发展和方便企业、投资者的重要载体。所以，规范代办中心人员工作，将能有效避免人员出现业务水平不到位、审批效率低下、工作不配合等行为，对企业成功入驻园区将起到积极的推动作用。

**二、工作简况**

**（一）任务来源**

本标准是江门市市场监督管理局于2019年8月28日下达的江门市市场监督管理局关于批准下达2019年江门市地方标准制修订计划项目（第一批）的任务之一，立项名称是“一站式服务中心代办人员工作规范”。

本标准由台山市水步镇新型城镇化标准化试点工作建设办公室提出。

本标准由台山市水步镇下属的台山市工业产业园区管理服务中心归口。

本标准起草单位：台山市工业产业园区管理服务中心、广东省江门市质量技术监督标准与编码所。

**（二）项目主要工作过程**

**1. 标准草案形成阶段**

2019年5月，以台山市水步镇人民政府为主导单位，广东省江门市质量技术监督标准与编码所为协助单位，提交江门市地方标准制修订计划任务书。承担任务后，台山市水步镇人民政府与广东省江门市质量技术监督标准与编码所进行分析，通过不断探讨形成规范初步草案。

**2. 标准编制组成立阶段**

2019年8月28日，申请立项并取得批准，同年9月，成立由台山市水步镇人民政府与广东省江门市质量技术监督标准与编码所组成的标准起草小组，制定了标准研制计划和调研提纲。

**3. 征求意见稿形成阶段**

2019年9月，标准编制组成员通过查阅相关资料，实地去往台山市一站式服务中心考察，并对于民众进行满意度调研等方面收集有关数据，严格按照GB/T 1.1－2009《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》和 GB/T 1.2－2002《标准化工作导则 第 2 部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》进行标准编写，确定了本标准为术语和定义、人员设置、职责与权限、工作内容、工作要求、人员管理、监督和投诉和人员考核8大部分。

同年10月，标准《一站式服务中心代办人员工作规范（征求意见稿）》发布。

**4. 征求意见阶段**

2019年10月，起草完毕的标准《一站式服务中心代办人员工作规范（征求意见稿）》在台山市水步镇人民政府官网和广东省江门市质量技术监督标准与编码所官网同步进行网上公示，收集社会大众的意见。同时，将起草完毕的标准，以邮件方式，送往各个相关单位，收集相关行政单位的意见。

1. **标准送审阶段**
2. **标准审批阶段**

**三、标准编制原则、主要内容及确定依据**

**（一）标准编制原则**

本标准的制定符合产业发展的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性的原则以及标准的目标、统一性、协调性、适用性、一致性和规范性原则来进行本标准的制定工作。

本标准起草过程中，主要按 GB/T 1.1－2009《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》和 GB/T 1.2－2002《标准化工作导则 第 2 部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》进行编写。

本标准制定过程中，规范性引用了以下标准或文件：DB 13/T 2290-2015 《投资项目全程代办服务规范》。

**（二）标准主要内容及确定依据**

规范内容主要包括范围、术语和定义、人员设置、职责和权限、工作内容、工作要求、人员管理、监督和投诉、人员考核等9章内容。

**1、范围**

本标准规定了招商引资行政审批一站式服务中心代办窗口代办员的设置、职责和权限、工作内容、工作要求、管理和考核。

本标准适用于台山市工业产业园区内的管理服务中心（以下统称“中心”）招商引资行政审批一站式服务中心代办窗口代办员。

**2、术语和定义**

参考DB 13/T 2290-2015 《投资项目全程代办服务规范》相关术语和定义。

**3、人员设置**

本标准明确了代办中心具体的人员设置与代办员所具备的要求。

**4、职责和权限**

本标准明确了代办员需要履行的职责和具有的权限。

**5、工作规范**

本标准以条款方式明确了代办员的工作内容和要求。

**6、管理规范**

本标准明确了整个人员管理规范，监督与考核事物。

**四、与国内外法律、法规和标准相关情况的说明**

本标准符合国家相关法律、法规、规章及相关标准。

**五、标准宣贯实施的工作计划**

1、全面提高对贯彻执行《标准》重要性的认识。

2、大力开展《标准》的宣传和贯彻实施工作

结合本地区的特点和国家新型城镇化标准化试点建设的进程，利用各类新闻媒体或采用其他方式，广泛宣传《标准》的地位、作用及其重要意义，扩大《标准》的影响。

3、切实加强《标准》培训工作。集中举行2～3期培训，确保《标准》中的有关内容和要求得到准确理解、掌握、内化及外延。

**六、其他需要说明的问题**

本标准技术内容不涉及专利。

《一站式服务中心代办人员工作规范》编写组

2019年11月