

叶县行政服务中心文件

叶行服〔2022〕27号

叶县行政服务中心 关于印发政务服务帮办代办工作实施方案的 通 知

各股室，各窗口：

为贯彻落实《河南省优化营商环境条例》精神，持续深化“放管服”改革，建立责任明确、流程规范、运转高效的帮办代办工作机制，根据《平顶山市政务服务帮办代办工作实施方案》（平审改组办〔2022〕7号）要求，结合我县实际制定方案如下。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加大转变政府职能和“放管服”改革力度，坚持以人民为中心，以更快更好

方便企业和群众办事创业为导向，依托各级行政审批服务大厅、社区等基层便民服务中心，结合“一窗受理”“一件事一次办”等改革举措，建立无偿政务服务帮办代办制度，为企业和群众提供保姆式“一对一”代办服务，由“企业群众自主办”转变为“政府主动靠前帮代办”，最大限度减少企业和群众跑动次数，不断优化政务服务和营商环境。

（二）基本原则

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，有效整合政务服务资源，精简代办工作流程，打造便捷高效的帮办代办服务链条。

2. 全程帮代，无偿服务。以群众满意为标准，以方便企业办事为目标，全程协调、全程跟踪，除法律、法规明确规定必须企业和群众交纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

3. 协同联动，全域覆盖。打造“横向到边、纵向到底”的帮办代办服务网络，依托各级政务服务中心，建立分工协作、上下协同的服务体系。对涉及多个部门的关联事项，建立牵头部门负责制，梳理优化服务流程，为企业和群众提供优质高效的服务。

二、主要任务

（一）组建帮办代办队伍

县政务服务中心和街道、社区等基层便民服务中心应安排专人作为帮办代办员，从事帮办代办服务工作，具体人员数量根据各自实际情况设定。入驻政务服务大厅的部门的首席代表为部

2. **申请。** 申请人可通过帮办代办窗口、帮办代办员、线上渠道或电话等多种方式提出申请。

3. **承办。** 对申请人进行当场指导、审查所需基础性材料是否齐全。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或部门办理，当场领取审批结果；对于材料齐全的待办类事项，申请人与帮办代办人员完成材料交接和签收委托协议后，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；对于材料需补齐的，帮办代办人员一次性列出缺少材料名录以及补齐材料的途径或方法，必要时帮办代办人员可以登门受理相关材料，方便群众方便快捷地补齐材料，实现“最多跑一次”。

4. **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，移交相关材料和办理结果，必要时可协商通过快递送达或登门送达的方式完成。

三、保障措施

(一) 加强帮办代办人员培训。选派政治素质高、业务能力强、知识范围广、责任心强、服务意识好的骨干作为帮办代办人员，同时加强综合培训。按照大厅服务规范用语，对帮办代办人员进行培训，提升业务素质和服务水平。

(二) 强化宣传引导。要通过报纸、网络等新闻媒体，加大对帮办代办服务工作的宣传，让企业和群众广泛了解和接受帮办代办服务，营造亲商宜居的良好舆论氛围。

门帮办代办联系人。涉及到重大、复杂项目审批的或采取联审会办、并联审批等方式推进的，窗口工作人员及首席代表应积极配合，参与项目审批的会商，协调解决相关问题。

（二）科学界定帮办代办范围、职责

1. 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。

2. 帮办代办范围。主要是重点投资项目、企业开办、对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众及涉及多部门的复杂事项与群众关系密切的民生保障类公共服务事项，可提供代办服务。逐步实现所有业务均可实施帮办代办服务。

3. 帮办代办职责。所有帮办代办人员及大厅引导员均应佩戴明显标志，负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促相关部门、科室或窗口在承诺时限内办结申请事项，协调解决帮办代办服务中遇到的问题。入驻行政服务大厅审批部门的帮办代办人员，负责本部门的帮办代办服务工作并提出合理化意见或建议。乡镇便民服务中心帮办代办人员负责解答咨询、协助准备或代收申请材料，协助申请人办理各类手续。

（三）明确帮办代办流程

1. 咨询。各层级帮办代办员提供业务咨询、辅导，解答申请单位（人）提出的关于帮办代办问题。

(三) 抓好责任落实。定期对县、乡推进政务服务帮办代办落实情况进行检查，对于存在机制不健全、服务不到位等问题予以通报批评。

