

博山区政务服务管理办公室

印发关于深化“一次办好”改革全面推行政务服务帮办代办的实施意见

博政管办发〔2022〕3号

为贯彻落实《山东省人民政府办公厅印发〈关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施〉的通知》（鲁政办字〔2019〕83号），服务保障新旧动能转换重大工程，打造国内一流营商环境，现就深化“一次办好”改革，全面推行政务服务帮办代办工作提出以下实施意见：

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届三中、四中全会精神，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，依托区政务服务中心大厅、部门专业分大厅和镇级便民服务中心，结合“一窗式”政务服务改革，建立无偿政务服务帮办代办服务制度，为企业和群众提供保姆式“一对一”贴心帮办代办服务，变“企业群众

办”为“政府办”，最大限度减少企业和群众跑政府的次数，不断优化政务服务和营商环境，为全区经济发展提供强有力的政务服务保障。

（二）基本原则

自愿申请。需要帮办代办的企业和群众，均可就相关政务服务事项向帮办代办人员提出申请。

无偿服务。除法律、法规明确规定必须由企业和群众交纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

协同联动。接受委托后，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。

（三）工作目标

区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅、镇（街道）、村（社区）等基层便民服务中心均设置帮办代办服务窗口，配备必要的帮办代办人员，并完成相关人员的培训工作。

二、主要任务

（一）组建帮办代办队伍

区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅、镇（街道）、村（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。入驻区政务服务中心大厅、镇（街道）、村（社区）等基层便民服务中心的部门（站所）应分别明确 1 名帮办员，报区政务服务管理办登记备案。

（二）科学界定帮办代办范围、职责

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.帮办代办范围。入驻区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅、镇（街道）、村（社区）等基层便民服务中心的所有业务均为帮办代办事项，对于“全链条”、建设项目等涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人申请代办服务。镇（街道）、村（社区）等基层便民服务中心帮办内容主要包括“人口计生”“劳动就业”“创业创新咨询”“社会保险”“福利救助”“低保办理”等与群众关系密切的民生保障类公共服务事项；对到窗口办理业务行动不便或其他特殊群众，可提供代办服务。各镇（街道）要进一步规范村代办点建设，按标准设置村代办点，村代办员（经管员）直接为群众办理村级手续。凡是在区政务服务中心大厅，各部门专业分大厅，镇（街道）、村（社区）等基层便民服务中心设置自助设备的区域，均需安排帮办人员。

2.帮办代办职责。区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅、镇（街道）、村（社区）等基层便民服务中心在大厅设置帮办代办窗口，配备必要的帮办代办员。帮办代办服务窗口负责解答咨询、协助准备、代收申请材料，代替企业和群众到政务服务大厅办理手续，实现让企业和群众办事少跑腿。所有帮办代办人员及大厅引导员均应佩戴明显标志，负责解答咨询、受理代办申请、指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的审批问题。入驻区服务中心大厅、各部门专业分大厅、镇（街道）、村（社区）等基层便民服务中心的审批服务部门（站所）都要指定专门的帮办代办人员，负责本部门（站所）的帮办代办服务工作并提出合理化意见或建议。

（三）明确帮办代办流程

1.咨询服务。区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅、镇（街道）、村（社区）等基层便民服务中心的帮办代办服务窗口及佩戴帮办代办标志的大厅引导员负责提供业务咨询，解答企业和群众提出的相关问题。

2.委托办理。对有意向帮办的企业或群众，当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关业务部门办理；对于材料齐全的代办事项，办理人与代办人员完成材料交接和签收委托协议后，由代办人员代替申请人去跑腿，完成代办事项；对于材料不齐全的，帮办代办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便群众方便快捷的补齐材料。

3.及时交接。帮办代办工作完成后，帮办代办人员应及时办理交接手续，移交相关材料。

三、保障措施

（一）加强帮办代办人员培训。由政务服务管理部门制定大厅服务规范用语，对各级帮办代办人员进行培训，提升业务素质和服务水平，使帮办代办人员在熟悉业务的基础上提供热情周到的微笑服务。

（二）建立统筹协调制度。区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅的管理部门和各基层便民服务中心的管理部门要加强对帮办代办工作的管理，对区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅和各基层便民服务中心帮办代办服务中遇到的难点、堵点问题，及时召开协调会议，明确解决问题的途径，帮助企业 and 群众尽快办理审批手续。

（三）加强新闻宣传推广。区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅和各基层便民服务中心要通过报纸、网络等新闻媒体，加大对我区帮办代办服务工作的宣传，让企业和群众广为了解和接受帮办代办服务，在全区营造清政亲商宜居的良好舆论氛围。

（四）鼓励探索改革创新。除正常工作日外，区政务服务中心大厅、各部门专业分大厅和各基层为民服务中心应探索灵活服务模式，通过预约、轮休等办法，为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道，探索实行“5+X”工作

日模式。对重点区域、重点项目提供个性化、定制化服务，变审批服务事项“多次办”为“一次办”，“多头办”为“一窗办”，形成可复制、可推广的经验。

(五) 定期组织检查落实。区政务服务管理办公室将会同区政府相关部门制定工作标准，定期对各部门专业分大厅和各基层为民服务中心政务服务帮办代办工作进行检查，对于存在帮办代办机制不健全、帮办代办服务不到位等问题的单位进行通报批评。