

博政办字〔2023〕5号

**博山区人民政府办公室
印发关于全面推行政务“跑团”工作机制
的实施意见的通知**

各镇人民政府、街道办事处，开发区管委会，区政府有关部门，
有关单位：

《关于全面推行政务“跑团”工作机制的实施意见》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

博山区人民政府办公室

2023年2月9日

（此件公开发布）

关于全面推行政务“跑团”工作机制 的实施意见

为进一步转变政府职能，优化营商环境，提高政务服务效能，依托各级政务（便民）服务中心，结合工作实际，推行政务“跑团”工作机制，为重点项目、重点企业和群众提供全流程政务服务帮办代办，现制定如下实施意见。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，深化“放管服”改革，按照《博山区促进产业高质量发展十四条措施》要求，以打造“审批事项最全、办事效率最高、工作流程最优、服务环境最佳”为目标，以区、镇（街道）、村（社区）三级政务服务体系为支撑，建立政务服务“跑团”，打造一支“综合素质高、业务能力强、作风效能优”的政务“跑手”队伍，为企业和群众提供全方位、无差别的帮办代办服务，全面提升行政效能，营造近悦远来的创业创新环境，为富强优美活力博山建设做出政务服务贡献。

二、服务原则

（一）自愿委托。凡符合“跑团”范围的投资建设项目及便民服务事项，企业、群众均可提出委托申请，委托区、镇（街道）、村（社区）三级“跑手”代办相关审批事项。

（二）无偿服务。各级“跑手”接受企业、群众委托的事项，除法律、法规明确规定必须缴纳的费用外，一律不得收取任何费用。

（三）依法高效。“跑团”服务必须依法依规、便捷高效，不得损害公共利益，相关行政部门要提供便利条件，确保符合条件的审批事项快速办结。

（四）统筹联动。整合全区各类政务服务帮办代办队伍，统一代办服务模式、统一代办服务标准，分级建设政务“跑团”代办服务队伍，分级实施考核评价。

三、服务内容

（一）统筹“跑团”体系

全区范围内符合产业发展政策的建设项目，涉及区级审批的事项以及其他一般性便民服务事项，均可通过区、镇（街道）、村（社区）三级“跑团”服务体系提供帮办代办服务。

1. 区级“跑团”服务内容：省市重大产业项目、高新技术项目、重点招商引资项目以及区委区政府确定的其他项目。

2. 镇（街道）级“跑团”服务内容：本辖区范围内的一般性投资项目，需转报市区相关职能部门审批核准的公共服务事项，权限内审核（备案）的便民服务事项。

3. 村（社区）级“跑团”服务内容：村级范围内除本人必须到场办理的事项外，涉及医疗计生、农业生产、民政救助、人社保障、证明开具、费用代缴等其他一般性便民服务事项。

（二）打造“跑团”队伍

整合“政务秘书”“红色代办”等各类政务服务队伍，选取一批综合素质高、业务能力强、作风效能优的人员充当“跑手”，分级组建政务“跑团”队伍。区相关部门分别明确1名业务骨干为跑手，主要为各级重点项目、重点企业服务，并负责指导协助基层跑手开展业务；镇级明确2名跑手，主要为辖区内企业、项目提供全流程跟踪服务，凡是企业需要办理的政务服务事项，均可实现代为办理；村级整合两委工作人员、网格员等力量，配备不少于2名跑手，主要为辖区群众提供代办服务，特别是老弱病残孕等弱势群体，通过延时帮办、预约服务、上门代办等形式，主动提供帮办代办服务。

（三）设置“跑团”窗口

区政务服务中心、基层便民服务中心（站）设置“跑团”窗口，由各级“跑手”在窗口提供服务。升级窗口职能，“跑团”成员要从窗口走出来、靠前站、主动问、贴心办，根据企业群众不同类型的诉求，精准提供咨询解答、线上线下申报指导、异地帮办代办、证照寄递等服务，构建起“专人受理、专线联系、专业服务、全程帮办代办”的服务模式，实现群众办事从“多头跑”向“我来办”转变。

（四）开通“跑团”热线

各级服务中心开设“跑团”服务热线，区级开通0533-4151890政务“跑团”热线，各镇（街道）、村（社区）也开通并公布热

线电话，帮办代办事项均可通过热线进行预约延时办理（延时办理时间为工作日下班后延续一小时），热线专员负责统一调度各级“跑手”就近上门服务，各级服务中心要安排专人负责，保障在延时办理时间内正常开展业务办理。

四、服务流程

（一）统一受理。对符合条件的代办申请，企业、群众签订委托代办协议后，由“跑手”根据业务实际提供申报材料“一张清单”，代为受理、代为办理。

（二）分类推送。结合项目实际情况和办理要求，由“跑手”确定最优审批流程与进度计划，将信息资料分类推送至相关审批部门，以线上“数据跑”为基础、线下“跑手办”为补充，业务全流程提供跑腿代办服务。

（三）统一送达。代办服务办结后，“跑手”应及时将批文、证件及有关资料送达申请人，办理代办服务办结手续，经申请人签字确认后，该事项代办结束。因代办事项本身不具备办结条件或申请人要求终止代办委托的，“跑手”与申请人办理终止委托代办手续，注明终止原因并移交相关资料。

五、相关要求

（一）强化组织领导。开展政务“跑团”代办服务工作是我区推动营商环境持续改善的重要抓手，各级各部门要提高思想认识，加强组织领导，精心安排部署，细化工作目标，以最坚决的态度、最迅速的行动，全面推开“跑团”代办工作。

（二）强化统筹推进。区政务服务中心负责协调推进全区政务“跑团”代办服务工作，制定和完善代办工作的相关制度规范，负责对各级“跑手”的业务培训和指导。各相关部门及窗口单位要全力支持，切实为“跑手”提供“绿色通道”。

（三）强化动态管控。各级“跑团”服务队要切实加强对跑手的政策、业务、安全和法律法规培训，不断提升业务能力、服务效率，积极拓展代办服务事项范围，在工作实践中认真总结经验，及时发现和解决问题，确保代办服务便捷、高效。

（四）强化监督考核。区政务服务管理办公室要建立健全监督程序和考核办法，强化对“跑手”的监督考核，全流程监督代办服务过程，对发现的审批部门不按规定办理、无正当理由超期办理、代办人员违规代办、失职渎职等现象，要按照相关规定严肃处理。

附件：政务“跑团”服务流程图

附件

政务“跑团”服务流程图





