

曾都区推进政务服务帮办代办工作 实施方案

根据《省人民政府关于推进基层政务服务“一网通办”的指导意见》（鄂政发〔2021〕6号）和《省人民政府关于印发湖北省优化政务环境工作方案的通知》（鄂政发〔2021〕7号）要求，尽快全面建立政务服务事项帮办代办工作机制，结合我区实际，制定本方案。

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，打造更高效便捷的政务环境，以便民利企为导向，依托区级政务服务大厅、镇（街道、管委会）和村（社区）便民服务大厅（室），结合政务服务“一窗通办”改革，进一步建立健全政务服务无偿帮办代办服务制度，最大限度减少企业和群众跑腿次数，为优化营商环境提供强有力的政务服务保障。

（二）基本原则

1. **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窗口提出申请。
2. **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。

3. **协同联动。**逐步与“高效办成一件事”改革并轨推进，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、帮办代办定义

1. **帮办。**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。

2. **代办。**申请人在材料准备齐全并完成材料交接手续及相应授权后，由代办员全程代替办理。

三、帮办代办范围

1. 入驻区级政务大厅的所有事项均可实施帮办代办服务。对于已列入“一事联办”目录的事项、建设项目和企业开办等涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人申请代办服务。

2. 入驻镇（管委会）、村（社区）便民服务大厅（室）所有事项均可实施帮办代办服务。尤其对行动不便、来窗口办理业务有困难的或其他特殊群众，鼓励为其提供代办服务。

3. 在政务服务大厅、便民服务大厅设置有自助设备的区域，均需安排帮办人员提供帮办服务。

四、帮办代办职责

一、区级政务服务大厅职责

区级政务服务大厅应在大厅设置帮办代办窗口，配备必要的帮办代办人员，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业务问题。

二、便民服务大厅(室)职责

推行“一窗受理”服务模式，落实好“一次办好”各项举措。镇(街道、管委会)便民服务大厅设置帮办代办服务窗口。按照镇(街道、管委会)便民服务大厅标准化建设要求，依托“一窗通办”政务服务模式，确定至少1名帮办代办专职人员，为企业和群众提供便捷高效的办事服务体验。

村(社区)便民服务室设立帮办代办服务点。各地结合实际，全面打造帮办代办服务点，每个村(社区)帮办代办服务点配备1名专职人员。

帮办代办专职人员负责解答咨询、协助准备和代收申请材料，代替企业和群众到各级政务服务大厅(便民服务大厅)办理手续，实现让企业和群众办事少跑腿。

五、帮办代办流程

(一)咨询服务。帮办代办服务窗口负责提供业务咨询，解答企业和群众提出的相关问题。

(二)委托办理。1. 对有帮办需求的企业或群众，当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领申请人到相应窗口办理。2. 对于材料齐全的代办事项，代办人员与申请人完成材料交接并登记台账后，由代办人员代替申请人去跑腿，完成代办事项。3. 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。

(三) 办理完成。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。

六、保障措施

(一) 建立统筹协调制度。区政务服务和大数据管理局统筹协调全区帮办代办工作，各镇(街道、管委会)应加强对属地帮办代办工作的管理，对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。

(二) 加强帮办代办培训。区政务服务和大数据管理局统筹负责对全区帮办代办工作进行业务指导，各镇(街道、管委会)负责各属地帮办代办工作的管理和培训，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服务，让办事群众办事时有如沐春风、宾至如归的感觉。

(三) 扩大新闻宣传推广。各镇(街道、管委会)、区直相关单位应通过媒体渠道，加大对我区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，在全区营造良好舆论氛围。

(四) 改革创新服务举措。各镇、街道、管委会，区直相关单位应积极创新服务措施，为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理审批、绿色通道等模式。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)定期组织督促检查。 区政务服务和大数据管理局会同相关部门定期对全区帮办代办服务工作进行督查，对发现的帮办代办机制不健全、帮办代办服务不到位等问题，及时进行通报。

