

汕头市潮南区政务服务数据管理局文件

潮南政数〔2024〕2号

关于印发《潮南区深化政务服务帮办代办 工作实施方案》的通知

各镇（街道）人民政府（办事处）、区各有关单位：

为进一步优化营商环境，深入推进“百县千镇万村高质量发展工程”，规范我区政务服务帮办代办工作，我局制定了《潮南区深化政务服务帮办代办工作实施方案》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

潮南区政务服务数据管理局

2024年5月28日



潮南区深化政务服务帮办代办工作 实施方案

为全面贯彻党的二十大精神，落实国家、省、市、区优化营商环境工作部署，深入推进“百县千镇万村高质量发展工程”，规范我区政务服务帮办代办工作，更快更好服务群众和企业办事创业，结合我区实际，特制定本实施方案。

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，深入推进“放管服”改革，加快政府职能转变，坚持以人民为中心，以企业和群众办事需求为导向，进一步加强区、镇（街道）、村（社区）三级政务服务帮办代办工作体系，深入推进帮办代办服务向基层延伸，最大限度减少企业和群众跑腿次数，打通政务服务“最后一公里”。

二、工作原则

（一）自愿委托。在自愿基础上，为企业和群众提供帮办代办服务，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。

（二）无偿服务。以群众满意为标准，以方便企业和群众办事为目标，全程协调、全程跟踪，除法律、法规明确规定必须由企业和群众缴纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

（三）依法依规。帮办代办人员在提供帮办代办服务过程中，应当遵守国家有关法律、法规及各项规章制度；对企业和群众提交的一

切材料和涉及的商业秘密要严格保密；禁止在服务过程中“吃、拿、卡、要”，自觉接受社会各界的监督。

（四）协同联动。接受委托后，关联事项涉及的多个审批部门要提供便利条件，做到各部门配合有力、协同联动到位、整体推进高效、梳理优化服务流程，为企业和群众提供优质高效的服务。

三、工作要求

（一）服务地点

在区政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站提供帮办代办服务，受理企业和群众咨询引导、现场帮办、委托代办等帮办代办申请，解决企业和群众政务服务领域的“急难愁盼”，提供“兜底”帮办代办服务。

（二）服务范围

根据企业和群众需求，立足本级政务服务场所进驻事项，提供帮办代办服务。

（三）服务方式

1.现场帮办。帮办代办人员为有需要的企业和群众提供咨询解答帮办导办服务，指导办事群众操作各类自助设备，为有需要的老年人、残障人士、孕妇等群体提供全程导办、帮办服务。

2.远程帮办。针对确需提交纸质材料的政务服务事项，帮办代办人员根据企业和群众需求，通过电话、视频等方式远程指导申请人（单位）准备申请材料，通过邮寄的方式递交材料，审批结果邮寄送达。针对可网上申报的政务服务事项，帮办代办人员远程指导申请人（单位）进行网上自主申报、上传电子版材料。

3.上门帮办。创新服务举措，延伸服务触角。针对部分行动不便，情况特殊，确实无法到窗口办理需本人核验事项的办事群众，实现服务端口前移，窗口服务延伸，帮办代办人员可提供上门帮办服务。

4.委托代办。申请人（单位）可根据需要，向区政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站申请委托代办服务。在申请人（单位）自愿的基础上，申请人（企业经办人）填写《代办服务申请表》与《代办服务承诺书》，签订《代办服务委托协议》，并明确双方义务。

在委托代办申请受理后，代办员协助申请人（单位）准备申报材料，协调相关部门开展审批服务，并全程跟踪、协调推进，确保代办服务顺利完成。因申请人（单位）申请终止帮办代办服务的，或申请人（单位）不配合或弄虚作假导致代办服务无法推进的，帮办代办服务单位应与申请人（单位）办理终止委托代办服务手续，填写《代办服务终止委托单》，注明终止原因、移交相关资料。

委托代办服务完成后，代办员应及时向申请人（单位）移交有关资料，同时填写《代办服务办结单》，经申请人签字确认后，该次委托代办服务结束。

四、保障措施

（一）提高思想认识。健全完善政务服务帮办代办工作机制是我区进一步优化营商环境，服务经济发展的一大重要举措。各镇（街道）、区各有关部门要充分认识此项工作的重要意义，增强责任感和使命感，不等不靠、主动作为、通力协作，切实增强做好帮办代办服务工作的自觉性、主动性和积极性。

(二) 明确职责分工。区政务服务中心、镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站和相关审批职能单位,要充分发挥自身职责作用,加强业务培训,提高各级帮办代办员的业务素质和综合能力,强化服务理念,增强服务意识,完善配套措施,切实把工作做深、做细、做实,确保在帮办代办服务中履职尽责。

(三) 实时监督管理。一是进行事后评价,针对委托代办服务,在服务结束后,申请人(单位)填写《委托代办服务评价表》,对帮办代办服务情况进行评价并反馈。二是认真受理投诉,申请人(单位)可通政务服务“好差评”系统进行评价,收到反馈的差评和投诉后,由承办单位安排专人回访,并将调查处理结果反馈给申请人(单位)。

附件: 1.代办服务申请表

2.代办服务承诺书

3.代办服务委托协议

4.代办服务终止委托单

5.代办服务办结单

6.代办服务评价表

