

枣庄市政务服务管理办公室文件

枣政管办〔2021〕11号

枣庄市政务服务管理办公室 关于印发《枣庄市民中心政务服务帮办代办 工作制度》的通知

市民中心各入驻部门单位：

为深化“一次办好”改革，提升市民中心服务效能，推进政务服务便利化，增强企业和群众的“获得感”，现将《枣庄市民中心政务服务帮办代办工作制度》印发给你们，请认真贯彻落实。

枣庄市政务服务管理办公室

2021年10月22日



枣庄市民中心 政务服务帮办代办工作制度

为深入贯彻落实《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》、《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”改革措施〉的通知》和《中共枣庄市委、枣庄市人民政府关于开展“工业强市产业兴市”三年攻坚突破行动的实施意见》精神，深化“一次办好”改革，提升市民中心服务效能，推进政务服务便利化，做好帮办代办工作，制定本制度。

一、总体要求。帮办代办工作坚持以更快更好方便企业和群众办事创业为导向，为企业和群众提供“店小二”“一对一”贴心帮办代办服务，变“企业群众办”为“我来办”，最大限度减少企业和群众跑腿次数，不断优化政务环境，提升服务效能，增强企业和群众的获得感和满意度。

二、遵循原则。帮办代办服务遵循“突出重点、自愿申请、无偿服务、协同联动”原则。突出重点即：着力解决企业群众办事的痛点、堵点、难点问题；自愿申请即：企业和群众自愿向工作人员提出帮办代办需求申请；无偿服务即：除法律、法规明确规定必须由企业和群众交纳的费用外，免费提供帮办代办服务；协作联动即：对涉及多个部门的关联事项，建立牵头部门负责制，实行串联并联办理。

三、团队组建。市民中心各进驻部门单位至少明确 2 名业务骨干作为帮办代办专员，具体从事帮办代办服务工作，报政务服务中心登记备案。帮办代办专员应当具备“觉悟高、作风正、业务精、能力强”的基本条件。

四、职责分工。市政务服务管理办公室承担统筹协调责任，建立健全帮办代办统筹协调运行工作机制，加强对市民中心帮办代办工作的管理，对帮办代办工作中遇到的难点、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 群众尽快办理相关服务事项。

市民中心各进驻部门单位负责本部门单位的帮办代办服务工作并提出合理化意见或建议，设立帮办代办窗口，制定帮办代办事宜清单，简化优化帮办代办流程。

所有帮办代办人员均应佩戴明显标志，负责解答咨询、受理申请、引导办理，协调、指导、督促事项办理，解决帮办代办服务过程中遇到的问题。

五、服务范围。市民中心所有政务服务事项均可实施帮办代办服务。对于“全链条”政务服务事项、民生保障类公共服务事项、市政公用服务事项，以及工程建设、企业开办等涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人申请帮办代办服务；对于老弱病残孕、行动不便人员，以及高层次人才、军人等特定群众，应主动靠前提供帮办代办服务；对于省、市重点建设项目，应提前介入提供帮办代办服务。

六、服务模式。一是现场服务。提供现场咨询、指导、协调等帮办服务，依据申请人来市民中心办理相关事项，缺

少相关材料或需要陪办等，提出申请后，帮办人员以最快速度指导帮助申请人完成各项材料补充并引领到窗口办理。

二是网上服务。企业群众申报事项线上办理，可通过电话、网络等方式进行咨询或预约，帮办人员通过微信或远程软件进行服务，帮助申请人完成申报事项信息填写、上传或办理。

三是全程服务。涉及多部门“全链条”事项、省市重点建设项目等，根据企业申请，帮办代办人员提前介入、靠前服务，组织协调相关负责人、入驻部门单位首席代表等进行会商，涉及部门单位进行责任认领，通过并联服务、容缺受理等尽快办结。

七、服务流程。1. 咨询辅导。帮办代办员应认真接待企业和群众来访来电，及时告知相关法律法规、政策及办事流程，认真履行一次性告知、首问负责制，指导企业和群众做好材料准备工作。对不能直接解答的咨询，及时组织相关人员集中研究答复，并登记接待咨询记录。对现场在市民中心办事的企业和群众，根据需要主动提供相关咨询答复、业务分流、窗口引导、网上操作、查询等服务。

2. 受理委托。对于材料齐全的帮办代办事项，申请人与帮办代办员完成材料交接和签订委托书后，由帮办代办员帮助或代替申请人完成事项办理；对于材料不齐全的，帮办代办员一次性告知缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，协助申请人方便快捷地补齐材料，并带领申请人到受理窗口办理。

3. 结果交付。帮办代办员应根据企业和群众需求，采取当面递交、邮寄等方式及时送达相关证照文件。当面递交的，应由委托人在帮办代办服务办结单上签字确认；邮寄送达的，帮办代办员应做好邮寄记录，待企业和群众签收确认后，帮办代办服务自然终止。

4. 资料归档。帮办代办服务工作完成后，帮办代办人员应及时与相关人员办理交接手续，移交相关材料，按照规定要求完成资料整理归档。

八、组织管理。建立健全帮办代办工作统筹协调运行机制，市政管办负责帮办代办工作的监督管理，将帮办代办工作纳入市民中心评先树优的重要依据内容，对流于形式，服务不到位、台账记录不实等问题予以通报批评。政务服务中心负责具体工作的协调沟通，确保工作运行通畅；各进驻部门单位要加强帮办代办专员培训、教育、管理工作，全面协助做好本部门单位政务服务事项帮办代办。

九、宣传引导。通过报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体，加强宣传，让来市民中心办事的企业、群众能够看到、了解和接收帮办代办服务。充分利用市民中心意见箱、找茬吐槽窗口，多渠道听取企业群众的意见建议，进一步提升帮办代办效率。

附件 1:

枣庄市民中心帮办代办服务专员信息登记表

进驻部门单位:

年 月 日

序号	姓名	业务范围	联系电话

备注：请各进驻部门单位明确 2 名帮办代办服务专员，1 人负责统筹协调对接，1 人负责具体工作。

附件 2:

枣庄市民中心帮办代办政务服务事项清单

进驻部门单位:

年 月 日

序号	主项名称	子项名称	受理窗口	帮办代办人员	联系电话