

漯河市人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

漯放管服办〔2021〕15号

漯河市人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室关于印发 加快推进漯河市政务服务代办帮办导办 工作实施方案（试行）的通知

各县区人民政府，经济技术开发区、市城乡一体化示范区、西城区管委会，市人民政府各部门，直属及驻漯各单位：

按照中共漯河市委办公室、漯河市人民政府办公室《关于印发〈漯河市推动“三个一批”重大项目建设高质量发展的若干措施（试行）〉的通知》（漯办〔2021〕34号）要求，现将《关于加快推进漯河市政务服务代办帮办导办工作实施方案（试行）》

印发给你们，请认真遵照执行。



关于加快推进政务服务代办帮办导办工作 实施方案（试行）

为深入贯彻落实中共漯河市委办公室、漯河市人民政府办公室《关于印发漯河市推动“三个一批”重大项目建设高质量发展的若干措施试行的通知》（漯办〔2021〕34号）精神，加快政府职能转变，建设服务型政府，深化“不见面审批”改革，在全市建立“横向协作、纵向联动、重点代办、全城帮办、中心导办、无偿服务、高效运行”的政务服务代办帮办导办机制，制定如下实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕国家、省、市“放管服”改革和优化营商环境各项工作部署，贯彻落实“代办制”相关规定，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，深入推进就近办，以漯河市政务平台为基础，倡导利用漯河市政务服务平台办理政务服务事项，为政务服务事项办理全市通办打下基础。主要依托市县（区）行政服务中心、乡镇（街道）党群服务中心、村（社区）便民服务站，为企业和群众提供保姆式“一对一”贴心服务，变“企业群众办”为“中心一窗办”，通过让数据多跑路实现群众少跑腿，达到企业群众“最多跑一次”甚至“一次也不跑”的工作目标，打造“不见面审批、全过程代办帮办导办、精细化服务”政务服务品牌，

不断优化营商环境，增强企业群众幸福感、获得感和满意度。

二、工作原则

（一）需求导向，全面覆盖。以便民利企为出发点，紧盯政务服务痛点、难点、堵点，整合资源，提供全市域、全领域、全覆盖的代办帮办导办服务。

（二）自愿委托，无偿代办。代办帮办导办服务必须尊重企业群众意愿，由企业群众自主选择、自愿委托。政府部门提供无偿代办帮办导办服务，所需工作经费由各级财政安排，不得向委托方收取任何费用。其他依法依规应当由企业群众承担的费用，由委托方支付。

（三）整体联动，合法高效。以市行政服务中心为核心，建立部门横向协作、县（区）纵向联动的代办帮办导办服务模式。代办帮办导办服务必须依法合规，不得损害公共利益和企业群众合法权益，不得改变审批事项的法律关系，做到代办不包办、服务不揽责。

三、代办帮办导办的定义及范围

（一）定义：代办是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；帮办是在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办员带领申请人到相关窗口办理业务；导办是指对所有办事群众来大厅办事时进行业务咨询、排队叫号，引导到具体窗口办理业务。

（二）范围：1. 入驻行政服务大厅的所有事项均可实施代办

帮办导办服务。2. 对于市、县（区）政府重点项目，鼓励申请人申请代办服务。3. 对来政务服务大厅办理业务行动不便或其他特殊群众，可提供代办帮办服务。4. 市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）为老弱病残、伤残军人、孤寡老人、漯河好人、劳动模范等特殊群体，可提供代办帮办服务。

四、代办帮办导办职责

（一）行政服务中心（党群服务中心）职责：行政服务中心（党群服务中心、村代办点）设置代办帮办导办窗口，配备代办帮办导办员。所有代办帮办导办人员均应佩戴明显标志，实行人员信息公开，负责解答咨询、受理代办申请、代替企业和群众办理相关手续，协助、督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决代办帮办导办服务中遇到的审批问题，实现让企业和群众办事少跑腿、不跑腿的改革目标。

（二）审批窗口职责：各审批窗口指定专门的代办帮办导办人员，负责本部门的代办帮办导办服务工作，并对代办帮办导办工作提出合理化意见或建议。

五、代办帮办导办流程

（一）咨询服务。代办帮办导办服务窗口及佩戴代办帮办导办标志的大厅引导员提供业务咨询，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。2. 对于材料齐全的代办事项，办理人与代办人员完成交接后，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，代办帮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，方便群众补齐材料。

（三）办理完成。代办帮办工作完成后，代办帮办人员应及时办理交接手续，移交相关材料。

六、保障措施

（一）强化组织领导。各部门要统一思想，提高认识，加强领导，选优配强代办帮办导办人员，代办帮办导办工作纳入本地、本部门“放管服”工作年度考核目标，及时研究解决代办帮办导办过程中的新情况、新问题，为代办帮办导办工作提供坚强的组织保障。

（二）组建代办帮办导办队伍。市、县（区）行政服务中心代办帮办导办人员由各级政府负责，采用社会购买服务方式落实。鼓励有条件的县（区）在乡镇（街道）、村（社区）安排专人从事代办帮办导办服务工作，具体人员数量根据各自实际情况设定。入驻行政服务中心（党群服务中心）的各部门应明确一名代办帮办导办员，报各级行政服务中心登记备案。

（三）加强代办帮办导办人员培训。各级行政服务机构要对所有代办帮办导办人员进行培训，提升业务素质和服务水平，使代办帮办导办人员在熟悉业务的基础上提供热情周到的微笑服务，为办事群众提供优质高效便捷的政务服务。

（四）建立统筹协调制度。各级行政服务中心加强对代办帮办导办工作的管理，对代办帮办导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。

（五）加强新闻宣传推广。各部门要通过报纸、网络等新闻媒体，加大对本部门代办帮办导办服务工作的宣传，让企业和群众更为了解和接受代办帮办导办服务，在全市营造清政亲商为民的良好舆论氛围。

（六）鼓励探索改革创新。除正常工作日外，行政服务中心（党群服务中心、代办点）积极探索灵活服务模式，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”，“多次跑”为“一次跑”，让数据多跑路群众少跑腿，形成可复制、可推广的经验。

（七）定期组织检查落实。各级政务服务管理部门不定期对代办帮办导办服务工作进行检查，对于存在代办帮办导办机制不健全、代办帮办导办服务不到位、违规违纪等问题进行通报批评。同时主动接受纪委监委、审计等部门监督，鼓励新闻媒体、社会大众、特邀监督员等对代办帮办导办服务工作参与监督。

附件：漯河市政务服务代办帮办导办领导小组成员名单

漯河市政务服务代办帮办导办 领导小组成员名单

为加快推进政务服务代办帮办导办工作落实，经漯河市政务服务局和大数据管理局党组研究，决定成立漯河市政务服务代办帮办导办领导小组，现将领导小组成员名单公布如下。

组 长：陈四新（市政数局局长）

副组长：刘 超（市行政服务中心主任）

成 员：临颖县政府分管政务服务工作副县长

舞阳县政府分管政务服务工作副县长

郾城区政府分管政务服务工作副区长

源汇区政府分管政务服务工作副区长

召陵区政府分管政务服务工作副区长

经开区分管政务服务工作副主任

漯河市政务服务代办帮办导办领导小组下设办公室，办公室设在市政务服务局和大数据管理局，局政务服务管理科、市行政服务中心业务协调科具体负责代办帮办导办日常工作的协调、落实。各县区行政服务中心主任负责本县区代办帮办导办日常工作的协调、落实。