

ᠴᠢᠮᠤᠯᠠᠭ ᠰᠢᠨᠢᠨᠠᠭ ᠰᠢᠨᠢᠨᠠᠭ ᠰᠢᠨᠢᠨᠠᠭ ᠰᠢᠨᠢᠨᠠᠭ ᠰᠢᠨᠢᠨᠠᠭ ᠰᠢᠨᠢᠨᠠᠭ ᠰᠢᠨᠢᠨᠠᠭ

赤峰市政务服务局

赤政务字〔2020〕59号

赤峰市政务服务局关于
印发《赤峰市推行政务服务代办帮办
工作实施方案》的通知

各旗县区政务服务局（行政审批和政务服务局），市直有关单位：

现将《赤峰市推行政务服务代办帮办工作实施方案》印发你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。

附件：《赤峰市推行政务服务代办帮办工作实施方案》



赤峰市推行政务服务代办帮办 工作实施方案

按照《内蒙古自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于印发自治区推行政务服务代办帮办工作实施方案的通知》（内职转发【2020】1号）要求，提升政务服务便利度和满意度，在全市建立“纵向四级联动、横向部门协作、重点领域代办、全领域帮办”的政务服务代办帮办工作机制，结合赤峰市实际，制定本方案。

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，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会以及十三届全国人大三次会议精神，为企业群众提供优质便捷服务，增强企业和群众的获得感和满意度。

二、基本原则

（一）突出重点，全面覆盖。以便民利企为出发点，从着力解决企业和群众办事的痛点、难点、堵点，整合资源，有的放矢地提供全市域、全领域、全覆盖的代办帮办服务。

（二）明确责任，全程服务。各级政务服务部门统筹协调、督导落实代办帮办工作。各级政务服务部门和具有政务服务事项

的部门强化责任主体意识，按照职能职责依法合规开展代办帮办服务，在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，全程跟踪代办帮办服务。

（三）自愿委托，无偿代办。需要代办帮办服务的企业群众均可向政务服务代办帮办人员提出申请，除法律、法规明确必须由企业和群众承担的费用外，一律提供免费代办帮办服务。

（四）协作联动，统筹高效。依托各级政务大厅（各分厅）、代办帮办点等方式，建立横向协作、纵向联动、沟通顺畅、运转高效、业务闭环的代办帮办服务模式。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。

三、工作方法

（一）构建政务服务代办帮办服务体系

线下市、旗县区两级政务服务中心牵头，其他相关单位配合，线上通过政务服务网、赤峰市政务服务中心微信公众号、蒙速办APP、12345 政务服务热线等方式开展代办帮办。

（二）组建政务服务代办帮办服务队伍

市、旗县区两级综合代办帮办由政务服务中心牵头建立综合代办帮办队伍，专业代办帮办由各部门建立专业代办帮办队伍，苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）设立代办帮办员，建成覆盖

全市、旗县区、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）的四级代办帮办服务队伍。具有授权事项进驻政务大厅的部门，要至少明确1—2名优秀业务骨干作为专兼职代办帮办服务人员，负责本部门代办帮办工作，并与政务服务中心代办工作人员做好协调对接。赤峰市高新区管委会成立专业化代办帮办服务队伍，针对入园企业提供全流程、全方位代办帮办服务。

（三）明确政务服务代办帮办范围

入驻政务服务大厅（各分厅）的所有事项均可实施代办代办服务，对于“全链条”、建设项目、企业设立等涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人申请代办服务；苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）的代办帮办服务点主要帮办与群众关系密切的民生保障类公共服务事项；对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众，可提供上门代办服务；设置自助设备的区域，均需安排帮办人员提供帮办服务。

不断推进审批流程优化再造，方便群众就近办、快捷办，并对每一代办事项提供个性化、定制化服务，实现关联事项“一链办理”和“一件事一次办”。

（四）建立政务服务代办帮办协调联动机制

依托各级政务大厅（各分厅）、代办帮办点等方式，建立横向协作、纵向联动、沟通顺畅、运转高效、业务闭环的代办帮办

服务模式。根据业务需求，政务服务中心大厅代办帮办服务窗口和 e 政务网上办事大厅形成线上线下综合代办帮办服务机制，协调联络各部门代办帮办人员做好跨部门、跨层级代办帮办服务工作，变“企业群众办”为“政府办”。推进远程服务模式，通过计算机技术，为企业和群众提供远程可视化服务，助力“不见面”审批。建立“一企一档”“一户一档”，推动帮办代办服务进企业、进乡镇、进村户。对企业开办、建设项目审批等实行全链条“零距离”服务，协调各职能部门提前介入、联办预审。

（五）代办帮办步骤

1. 咨询辅导。代办帮办工作人员应认真对待企业和群众的咨询，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，及时组织相关科室集中研究答复，并建立接待咨询记录，对现场在政务服务大厅办事的企业和群众，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、查询评价等便民服务。

2. 受理委托。对于材料齐全的代办帮办事项，申请人与代办帮办人员完成材料交接和签订委托书后，由代办帮办人员帮助或代替申请人完成事项办理；对于材料不齐全的，代办帮办人员告

知或帮助申请人方便快捷地补齐材料后，带领申请人到受理窗口办理。

3. 结果交付。代办帮办人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，应由委托人在代办帮办服务办结单上签字确认；邮寄送达的，代办帮办人员应做好邮寄记录，待企业和群众签收确认后，代办帮办服务自然终止。

4. 绿色通道。主要是针对特殊事项，按照“特事特办、急事急办、主动服务、优先办理”的原则，简化程序，明确专人从快办理，并结合延时服务、预约服务等，提供更加高效便捷的政务服务。

5. 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科室办理交接手续，移交相关材料，按照规定要求完成资料整理归档。

(六) 政务服务代办帮办服务人员职责要求

代办帮办工作人员要按照“思想觉悟高、业务能力强、服务态度好”的原则配备，应具备以下条件：

1. 应具备较高的政治素养和道德修养，政治立场坚定，工作和生活中能做到清正廉洁、公正无私、遵纪守法、务实敬业、团结协作、顾全大局。

2. 应精通政务服务方面知识，及时掌握政务服务改革动态，提出优化审批流程、提升服务效能方面的意见建议。

3. 应具备较强的为民服务意识；认真践行以人民为中心的工作理念，工作责任心强，真情实意为企业和群众服务。

4. 应具备较强的组织、协调、沟通和服务能力。

（七）政务服务代办帮办监督检查

采用现场巡查、电子监察、“好差评”、事后回访等方式，对帮办代办服务进行监督检查评价。监督检查内容包括：

1. 代办帮办服务委托执行落实情况；
2. 代办帮办服务超时限办理情况及其他有关工作；
3. 不作为、乱作为、吃拿卡要等违规情况；
4. 代办帮办服务档案规范、完整情况；
5. 其他代办帮办服务的满意度情况。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各地区各部门要进一步提高政治站位，加强组织领导，抓好推行政务服务代办帮办工作的部署、协调和落实。要细化职责分工，明确目标任务，明确时间表、路线图，加快代办帮办队伍组建。

（二）加强新闻宣传推广。各级政务服务大厅（各分厅）和党群服务中心要通过报纸、网络等新闻媒体，加大对我市代办帮

办服务工作的宣传，让企业和群众广泛了解和接受代办帮办服务，在全市营造的良好舆论氛围。

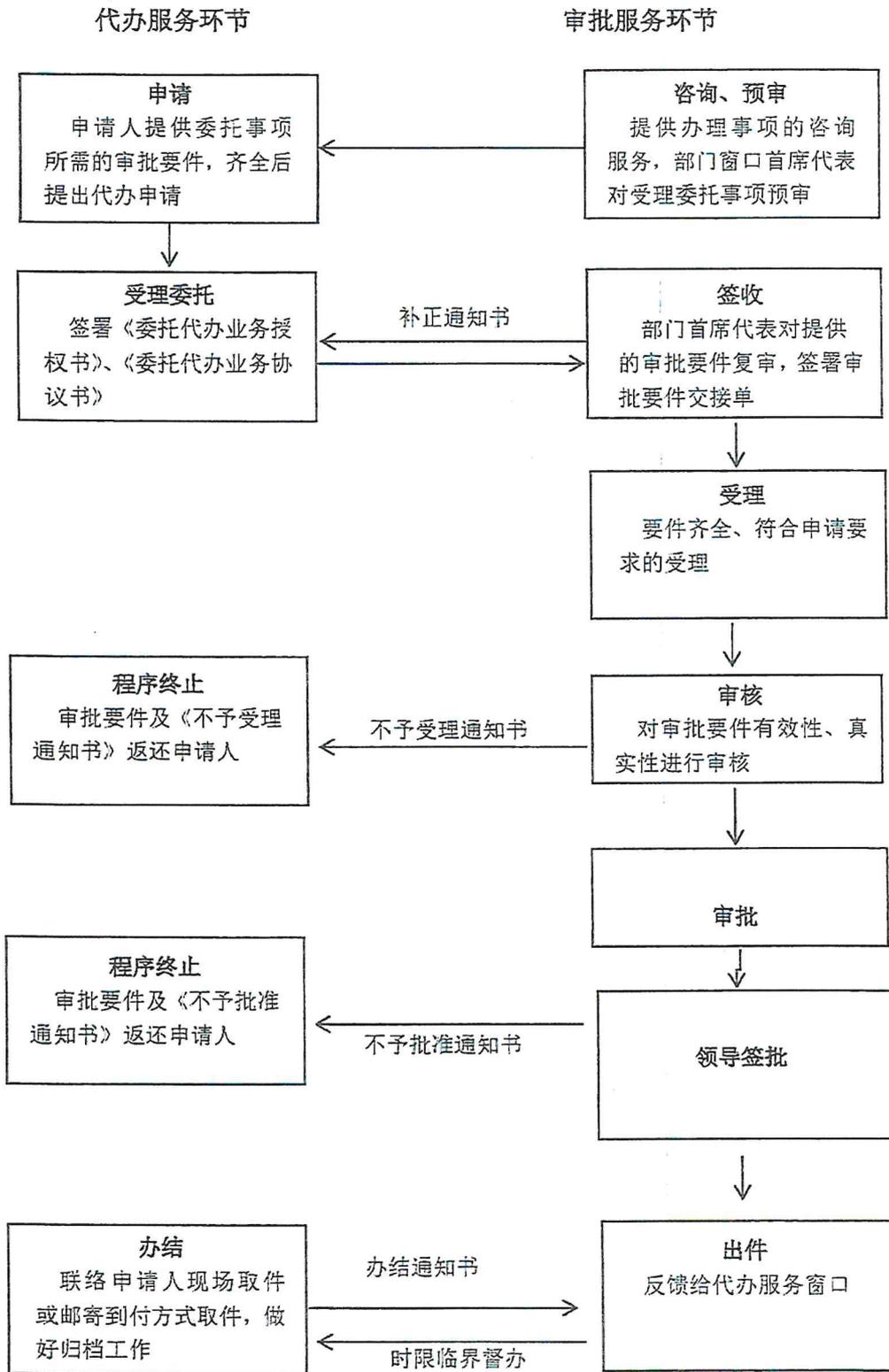
（三）全市统筹推进。各地区各部门要牢固全市“一盘棋”意识，各地区要结合本方案，并结合本地实际，制定切实可行的措施，要加大推行政务服务代办帮办服务宣传力度。

（四）及时推广经验。各地区各部门要积极探索、主动作为，学习借鉴先进地区推行政务服务代办帮办工作经验，创新工作方法，总结典型案例，及时在全市推广，推动全市政务服务代办帮办服务创新发展。

附件一：代办服务流程图

附件二：帮办服务流程图

代办服务流程图



赤峰市政务服务中心帮办服务流程

