

平顶山市新华区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

平新“放管服”组办〔2022〕2号

关于印发新华区政务服务帮办代办工作
实施方案的通知

焦店镇人民政府、各街道办事处（管委会），区人民政府各部门、
有关单位：

《新华区政务服务帮办代办工作实施方案》已经区人民政府
职能转变和“放管服”改革协调小组同意，现印发给你们，请结
合实际认真贯彻落实。



新华区政务服务帮办代办工作实施方案

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会以及中央经济工作会议精神，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，坚持以人民为中心，以更快更好方便企业和群众办事创业为导向，依托区政务服务大厅、各专业分厅和镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站，结合“一窗受理”“一件事一次办”等改革举措，建立无偿政务服务帮办代办制度，为企业和群众提供保姆式“一对一”帮办代办服务，由“企业群众自主办”变为“政府主动靠前帮代办”，最大限度减少企业和群众跑动的次数，不断优化政务服务和营商环境，为全区高质量发展提供强有力的政务服务保障。

（二）基本原则

1. 自愿委托，主动服务。在当事人自愿基础上，为当事人提供帮办代办服务，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。
2. 全程帮代，无偿服务。以群众满意为标准，以方便企业办事为目标，全程协调、全程跟踪，除法律、法规明确规定必须

由企业和群众交纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

3. 协同联动，全域覆盖。打造“横向到边、纵向到底”的帮办代办服务网络，依托各级政务服务大厅，建立1+11+66（区+镇、街道+村、社区）的分工协作、上下协同的三级联动服务体系。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、主要任务

（一）组建帮办代办队伍

本级行政审批服务机构和镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站应安排专人作为帮办代办员，从事帮办代办服务工作，具体人员数量根据各自实际情况设定（应不少于两人）。入驻本级政务服务大厅的部门的首席代表为部门帮办代办联系人，报本级政务服务管理部门登记备案。涉及到重大、复杂项目审批的或采取联审会办、并联审批等方式推进的，窗口工作人员及首席代表应积极配合，参与项目审批的会商，协调解决相关问题。

（二）科学界定帮办代办范围、职责

1. 帮办是指在接受申请人咨询、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。代办是指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。

2. 帮办代办范围。主要是重点投资项目、企业开办、对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众及涉及多部门的复杂事项与群众关系密切的民生保障类公共服务事项，可提供代办服

务。逐步实现所有业务均可实施帮办代办服务。

3. 帮办代办职责。所有帮办代办人员及大厅引导员均应佩戴明显标志，负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促相关部门、科室或窗口在承诺时限内办结申请事项，协调解决帮办代办服务中遇到的审批问题和堵点。入驻本级政务服务大厅审批部门的帮办代办人员，负责本部门的帮办代办服务工作并提出合理化意见或建议。镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站帮办代办人员负责解答咨询、协助准备或代收申请材料，协助或代替申请人到上级政务服务中心办理各类手续。

（三）明确帮办代办流程

1. 咨询。各层级帮办代办员提供业务咨询、辅导，解答申请单位（人）提出的关于帮办代办问题。

2. 申请。申请人可通过帮办代办窗口、帮办代办员、线上渠道或电话等多种方式提出申请。

3. 承办。对申请人进行当场指导、审查所需基础性材料是否齐全。对于材料齐全的即办类事项，帮办代办人员带领申请人至相应窗口或部门办理，当场领取审批结果；对于材料齐全的待办类事项，申请人与帮办代办人员完成材料交接和签收委托协议后，由帮办代办人员负责代办事项的全过程、全链条办理，审批结果一次性送至申请人；对于材料需补齐的，帮办代办人员一次性列出缺少材料名录以及补齐材料的途径或方法，必要时帮办代办人员可以登门受理相关材料，方便群众方便快捷地补齐材料，

实现“最多跑一次”。

4. 办结。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，必要时可协商通过快递送达或登门送达的方式完成。

三、保障措施

(一) 加强统筹协调力度。本级政务服务机构和镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站的管理部门要加强对帮办代办工作的管理，对本级政务服务大厅、各专业分厅和镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站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，帮助企业和群众尽快办理政务服务手续。

(二) 加强帮办代办人员培训。选派政治素质高、业务能力强、知识范围广、责任心强、服务意识好的骨干作为帮办代办人员，同时加强综合培训。依据市政务服务中心制定大厅服务规范用语，对全区各服务大厅帮办代办人员进行培训，提升业务素质和服务水平。

(三) 加强新闻宣传推广。要通过报纸、网络等新闻媒体，加大对本区帮办代办服务工作的宣传，让企业和群众了解和接受帮办代办服务，在全区营造亲商宜居的良好舆论氛围。

(四) 定期组织检查落实。由区政务服务和大数据管理局牵头，会同相关部门制定工作标准，定期对全区各服务大厅深化政务服务帮办代办落实情况进行监督检查，对于存在机制不健全、

服务不到位等问题予以通报批评。

- 附件：1. 政务服务中心代办服务委托书
2. 帮办代办服务告知书
3. 一次性告知单（示范文本）

附件 1

政务服务大厅代办服务委托书

委托人姓名： 身份证号：

联系方式：

代办人姓名： 身份证号：

联系方式：

本人办理审批服务手续，特委托_____作为我的代办人，代为办理相关申报手续，办理结果通过以下方式领取。

大厅自取

免费物流快递

接收人：

邮寄地址：

联系方式：

代办结果我均予以认可并愿意承担相关法律责任。

委托人（签章）：

年 月 日

附件 2

帮办代办服务告知书

一、委托人职责

1. 负责提交真实有效的申报材料。
2. 负责按审批职能部门要求，及时对申报材料进行修改或补充，按规定依法缴纳相关费用。

二、代办人职责

1. 负责解答咨询、材料预审、受理代办、督促相关部门按承诺时限办结。对当场能办结的事项，应及时代办完成；对不能当场办结的事项，应跟踪办理进度，直至办理完成。
2. 妥善保管委托人申报材料，并对代办中知悉的个人信息予以保密。

三、代办须知

代办人员仅负责约定服务事项的代办，相关法律责任由委托人承担，在委托代办期间因出现下列情况导致代办服务无法进行的，代办服务终止，由此产生的损失由委托人承担。包括但不限于下列情形：

1. 委托人主动提出书面终止委托代办服务；
2. 委托人提供虚假材料或申请材料不符合法定条件、标准，代办人员有权终止委托代办服务；

3. 事项在办理过程中出现不具备办结条件的情况，代办人员书面通知委托人并注明原因，委托代办服务终止；
4. 其他造成代办服务终止的情形。

委托人（签章）：

年 月 日

附件 3

一次性告知单（示范文本）

编码：

(申请人/咨询人 名称/姓名) :

兹于年月日，收到您（单位）提交的（名称）的申请材料。
经预审，您本次提交的以下材料符合事项申请格式要求：

序号	申请材料名称	备注

您还需补充提交或补正以下材料：

序号	申请材料名称	备注

申请人/咨询人：

(签名/盖章)

行政审批机关辅导人：

(签名/盖章)

备注： 1. 此告知单适用于应申请人请求的事项办理答疑、咨询辅导
材料预审结果告知和申请受理。
2. 此告知单一式两份，申请人和行政审批机关各留存一份。