

# 内乡县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

内放办〔2022〕3号

## 关于进一步完善政务服务“代办帮办”服务体系的 通 知

各乡镇人民政府、县直有关单位：

为持续深化“放管服”改革，优化政务服务营商环境，创新服务理念和方式，营造“审批最简、环节最少、流程最优、时限最短、机制最顺、效率最高、服务最好”政务服务环境。通过有效整合县、镇、村三级资源，倾力构建责任明确、流程规范、运转高效的全流程“代办帮办”服务体系，全力满足办事群众需求，提供“有速度、有力度、有高度、有温度”的政务服务。现就相关事宜通知如下：

**一、健全“代办帮办”队伍。**按照《政务服务“代办帮办”人员选配和报送制度》（附件）要求，各乡镇选配1名基层代办员（兼项目专办员）和1名服务督办员，每个村（社区）至少配备1名网格代办员，每个组配备1名网格代办员；各职能部门要选配1名部门帮办员（窗口帮办员）和1名服务督办员，形成基层代

办员、项目专办员、部门帮办员、环节跟踪员、全程督办员“五员一体”的“代办帮办”队伍，为全流程“代办帮办”服务做好专业化人员保障。

**二、制定事项目录清单。**由各职能部门负责，围绕河南政务服务网部门权责清单，对可以实行“代办帮办”服务的事项进行细化梳理，编制《县级“代办帮办”事项目录》。各乡镇结合赋权事项，认领“代办帮办”服务事项，形成符合实际需求的《乡（镇）级“代办帮办”事项目录》和《村（社区）级“代办帮办”事项目录》。

**三、编制办事服务指南。**由各职能部门负责，组织专班队伍，对“代办帮办”目录清单内事项对应的申请材料、办理时间等要素信息进行逐项梳理，编制办事服务指南，并附填写说明和示范文本，全面提高办事指南的针对性和可操作性，做到全面详实、准确易懂、操作便捷。服务指南要符合“一网通办”工作要求，做到实体大厅与网上审批服务高度一致。

**四、推行“网格+代办”服务。**由各乡镇负责，充分发挥网格员“身处网格一线、贴近网格群众”的工作优势，围绕高频民生服务事项，试点和推广“网格+代办”政务服务模式，让网格员在做好基层信息“采集员”的同时，化身“代办帮办”的“跑腿员”，将网格帮代办服务嵌入政务服务“一张网”，有效解决群众办事慢、办事难、多跑腿的问题，打造“15分钟政务服务圈”，实现服务群众“零距离”。

**五、规范“代办帮办”流程。**由各乡镇负责，各职能部门配合，按照提出申请、受理委托、事项办理、交接归档、服务评价

“五个环节”标准化流程，根据代办事项复杂程度、办理环节数量等因素将委托代办事项分为即办事项、重大事项。程序简便、能够当天办结的即办事项，代办员直接代办，特殊情况无法当日办理的要做出相应解释；需要多部门联合办理的重大事项，代办员要主动联系相关部门联合办理；对于国家明令禁止、不符合国家政策、不符合发展规划的，向企业和群众作出不予办理的合理解释。

**六、完善培训考核制度。**制定“代办帮办”培训方案和考核办法，注重日常业务培训和服务培训，不定期开展培训，提高代办帮办人员服务意识和业务水平，通过服务平台、工作电话等渠道接受社会各界的监督。将代办帮办工作的办理情况和群众反馈情况纳入年度考核，由代办帮办服务督办员负责，对各乡镇、职能部门代办员开展代办帮办专项考核。对工作不负责、影响服务质效的单位或个人进行通报，对代办帮办人员实行优胜劣汰、动态管理。

**七、建立协调运转机制。**由县“放管服”办牵头，协调有关职能部门、各乡镇建立“代办帮办”工作协调运转机制。各乡镇基层代办员主动对接、项目专办员积极配合，部门帮办员协助办理，服务督办员作为各审批环节负责人做好环节跟踪、全程督办，共同做好政务服务“代办帮办”工作。

附件：政务服务“代办帮办”人员选配和报送制度

2022年5月10日



## 附件

# 政务服务“代办帮办”人员选配和报送制度

**第一条** 为建立一支想办事、会办事、能办事、办成事、不出事的政务服务“代办帮办”人员队伍，确保我县政务服务“代办帮办”工作的有序推进，特制订本制度。

## **第二条** 适用范围

本制度适用于全县政务服务代办员、帮办员。

## **第三条** 基本条件

- 1.政治立场坚定、思想素质过硬，为人正直、敢于担当；
- 2.具有强烈的责任心，严谨务实、爱岗敬业；
- 3.富有较高的工作热情，勇于创新、甘于奉献；
- 4.熟悉相关政策法规和业务流程，热爱学习、勤于思考；
- 5.具备较强的组织协调能力，态度友好、善于沟通；
- 6.熟练掌握计算机等电子设备操作技能；
- 7.身体健康，能胜任工作。

## **第四条** 人员选配

各乡镇和职能部门要高度重视，根据实际工作需要，认真做好代办员、帮办员的甄选工作。各乡镇选配1名基层代办员(兼项目专办员)和1名服务督办员，每个村(社区)至少配备1名网格代办员，每个组配备1名网格代办员，要求业务精通、服务态度好、工作责任心强；各职能部门要选配1名部门帮办员(窗口帮办员)，明确1名服务督办员负责跟踪、督办工作。

## **第五条 工作职责**

### **(一) 基层代办员职责：**

1. 熟练掌握代办服务范围、代办流程及相关业务知识；
2. 为企业群众提供业务咨询，详细了解企业群众诉求；
3. 帮助诉求企业群众代填各类表单、完善申报材料；
4. 涉及多环节、多部门的复杂事项转交职能部门办理；
5. 及时与乡镇项目专办员及窗口帮办员沟通了解项目进展，并定期向申办企业反馈；
6. 做好项目代办资料登记、整理、保管和移交；
7. 对不属于受理范围内的事项作出解释说明，并帮助申办企业联系具体承办部门。

### **(二) 项目专办员（兼职代办员）职责：**

1. 引导诉求企业按照项目审批代办流程办理委托手续；
2. 对涉及多环节、多部门的复杂代办事项提供相应职能的审批代办服务，帮助申办企业代填各类表单、完善审批申报材料；
3. 及时与属地代办员沟通，反馈代办事项进展情况。

### **(三) 部门帮办员（窗口帮办员）职责：**

1. 接受代办员申请，帮办行政审批、向上报批；
2. 做好行政指导、表单代填、网上申报等帮办服务；
3. 及时向乡镇代办员或其他帮办部门反馈项目审批进展情况；
4. 积极配合乡镇、其他职能部门协调化解项目审批过程中的矛盾问题；
5. 对于无法解决的困难和矛盾及时上报部门领导请求协调

解决。

#### **（四）村（社区）网格代办员职责：**

1. 熟练掌握村（社区）级“网格+代办”事项目录清单内服务办理相关业务知识；

2. 为办事群众提供业务咨询，详细了解群众诉求；

3. 帮助诉求群众网上预约、填表、整理资料，协助自助终端、手机终端、网上办事操作；

4. 为网格内老弱病残疾群众开展上门服务、取件代办以及各类终端全程代办。

#### **（五）服务督办员职责：**

1. 定期与代办员、帮办员、企业代表等对接沟通；

2. 及时了解重大项目、“三新”项目建设推进情况；

3. 实施“代办帮办”专项考核，跟踪“代办帮办”服务质效。

### **第六条 人员报备**

各乡镇和各职能部门须保持县乡两级代办员、帮办员相对稳定，因人员调整的，相关人员应做好在手代办、帮办事项的交接，确保各项代办、帮办工作无缝衔接、落实到位。因交接失误造成不良后果的，由相关乡镇和职能部门负责协调解决。

**第七条** 本制度由县“放管服”办负责解释，自发文之日起实施。