

山亭区行政审批服务局文件

山行审〔2024〕15号

山亭区行政审批服务局帮办代办工作制度（试行）

为贯彻落实《关于印发〈枣庄市政务服务四级帮办代办体系优化提升方案（试行）〉的通知》（枣政管办〔2022〕14号）有关要求，不断提升我区政务服务水平，优化营商环境，结合我区实际，制定本制度。

第一章 指导思想

第一条 以习近平总书记考察山东重要讲话重要指示精神为指导，以优化营商环境行动为引领，以“利企便民、高效快捷、依法合规”为导向，依托综合性实体政务大厅，结合政务服务“高效办成一件事”改革，建立政务服务帮办代办服务制度，为企业和群众提供“一站式”服务，变“企业群众办”为“政府部门办”，最大限度减少企业和群众跑腿次数，为全区经济社会发展提供有力的政务服务保障。

第二章 基本原则

第二条 自愿委托

政务大厅内需要帮办代办的企业和群众，均可就相关政

务服务事项，自愿向帮办代办服务人员提出申请，帮办代办服务室接受申请后即可提供帮办代办服务。

第三条 无偿服务

除法律法规明确规定必须交纳的费用外，一律实行免费服务。

第四条 合法高效

政务大厅要强化责任主体意识，按照职能职责依法合规开展帮办代办服务，不得损害公共利益、企业和群众的合法权益，不得改变审批事项的法律关系，做到代办不包办、到位不越位。

第五条 协同联动

依托区级政务大厅、镇（街）便民服务中心（点），建立横向协作、纵向联动、沟通顺畅、运转高效的帮办代办服务模式。统筹落实首问负责、告知承诺、一窗受理、并联办理、限时办结、预约延时服务等制度，加快帮办代办速度，精准高效服务企业和群众。

第三章 主要任务

第六条 组建帮办代办服务室

政务大厅成立帮办代办服务室，设置帮办代办窗口；具有政务服务职能且进入帮办代办窗口的部门（单位），应授权帮办代办工作人员帮办代办权限，具体人员根据实际情况设定。

第七条 帮办代办定义

帮办是指为企业群众提供咨询、指导、协调、领办等服务。代办是指申请人与帮办代办服务室签订代办协议，明确双方权利义务后，申请人委托帮办代办服务室工作人员为其办理相关政务服务事项。

第八条 帮办代办范围

对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众，可提供代办服务、视频帮办或上门帮办服务。

第九条 帮办代办职责

帮办代办人员应负责解答咨询、协助准备材料、受理帮办代办申请、代收申请材料、帮助企业 and 群众办理手续、指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的审批问题，实现让企业和群众办事少跑腿。

第四章 帮办代办流程

第十条 咨询辅导

帮办代办工作人员应认真接待办事群众，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、网上操作等便民服务。

第十一条 材料审核

对有帮办意向的企业和群众，当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的政务服务事项，帮办代办员引领申请人去窗口办理；对于材料不齐全的政务服务事项，帮办代办

员指导帮助申请人完成各项材料补充，并引领至窗口办理。

在帮办代办服务过程中，出现以下情况导致帮办代办服务无法进行的，帮办代办服务终止：

- (1) 委托人提交的申请材料内容不实；
- (2) 申请材料不符合法定条件、标准且不能补正的；
- (3) 委托人未能及时缴纳各类行政事业性规费；
- (4) 委托人提出暂停委托帮办代办服务；
- (5) 政策性调整；
- (6) 其他应终止的情形。

第十二条 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。

第十三条 绿色通道

区级重点项目、紧急事件等特殊情况，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，明确帮办代办员从快办理，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。

第五章 帮办代办服务人员基本要求

第十四条 帮办代办服务人员要符合“觉悟高、作风正、业务精、能力强”的基本要求，应具备以下条件：

- (1) 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) 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；

(3) 具备较高的业务素质和文化素质，熟悉相关法律法规、政策，掌握相关事项审批流程、相关网上审批平台的应用；

(4) 具备较强的组织、协调、沟通和服务能力，及时受理和解决帮办代办过程中出现的新情况、新问题；

(5) 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。

山亭区行政审批服务局

2024年7月5日