内江市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

内推进协调办发〔2022〕15号

内江市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《全市政务服务帮办代办服务联动

机制》的通知

各县（市、区）人民政府，内江经开区、内江高新区管委会，市级各部门：

经市政府同意，现将《全市政务服务帮办代办服务联动机制》印发给你们，请结合实际认真组织实施，并就做好帮办代办工作提出以下工作要求。

　　一、各进驻市本级政务服务中心部门（单位）的帮办代办事项清单于2022年7月12日前反馈至市政务服务局审批指导科，各县（市、区）行政审批（服务）局将本地村级、镇级、县级帮办代办清单于2022年7月20日前反馈至市政务服务局审批指导科备案（详见附件1）。

二、各进驻市本级政务服务中心部门（单位）将本部门（单位）联络员名单，各县（市、区）行政审批（服务）局将县级、镇级帮办代办窗口和进驻部门联络员名单，于2022年7月15日前反馈至市政务服务局审批指导科（详见附件2），并加入内江市帮办代办工作交流群：792067698（群二维码附后）。

三、全市各级帮办代办清单公布后10日内，各级政务服务机构组织人员对帮办代办清单内事项，在四川省政务服务网上修改完善基本信息、申请材料、受理条件、办理流程、收费标准、设定依据、中介服务、常见问题等“八公开”要素，上传申请书、告知承诺书、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，并确保线上线下办事指南一致。

四、各县（市、区）行政审批局，内江经开区、高新区行政审批服务局，各进驻市本级部门（单位）定期收集帮办代办事项办件统计表，并于每月25日反馈至市政务服务局帮办代办窗口（详见附件8）。

审批指导科联系人：邹明明；联系电话，2270858

邮箱：317759863@qq.com。

帮办代办窗口联系人：祝娟；联系电话：18090323379

邮箱：527919217@qq.com

 内江市推进政府职能转变和

 “放管服”改革协调小组办公室

 （代 章）

 2022年7月6日

全市政务服务帮办代办服务联动机制

为进一步深化“放管服”改革优化营商环境，聚焦企业群众便利高效办事，特在市本级政务服务中心、县区级政务服务中心和镇街便民服务中心建立全市政务服务帮办代办服务联动机制。

一、工作思路

全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神及《四川省优化营商环境条例》，坚持以人民为中心的发展思想，进一步深化“放管服”改革优化营商环境，通过建立帮办代办服务联动机制，形成“窗口帮办代办+部门协同共办+分级上下联办”的帮办代办服务模式，为企业和群众免费提供全程帮办代办服务。

二、基本原则

（一）自愿申请，无偿服务。凡纳入帮办代办服务范围的事项，服务对象可自愿申请帮办代办服务。在办理过程中，需本人现场确认的，应及时到场，履行相关手续。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。

（二）主动服务，跟踪反馈。树牢走心、细心、贴心的理念，靠前服务、主动服务，对申请帮办代办事项提供全流程帮办代办服务，全过程跟踪督办，并及时向申请人反馈。

（三）就近服务，协同联动。申请人可根据个人意愿在就近服务中心提出帮办代办申请。对涉及多个部门的关联事项或跨层级审批的事项，由帮办代办窗口负责，畅通联系渠道，及时转办、协同联办。

（四）规范服务，便捷高效。政务服务事项帮办代办工作在遵循法定审批程序的基础上高效办理，并积极对接各类优惠政策，不得损害企业群众的合法权益。

三、主要任务

（一）明确帮办代办事项清单。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，由代办员代替办理，并及时反馈代办结果。在原有帮办代办清单基础上，聚焦企业群众所需，重点围绕企业开办、工程建设审批、不动产交易登记、住房公积金、社会保障、税务等高频事项和已完善的“一件事一次办”事项，逐级梳理更多的帮办代办事项，形成村级、镇级、县级、市级帮办代办事项清单并对外公布。水电气信等便民服务也可纳入帮办代办服务范围。各进驻市本级政务服务中心部门（单位）将本部门（单位）的帮办代办清单，各县（市、区）行政审批（服务）局将本地村级、镇级、县级帮办代办清单，反馈至市政务服务局（详见附件1）。

（二）完善帮办代办事项办事指南。由各级政务服务机构负责，组织人员对帮办代办目录清单内事项，特别是企业开办、工程建设等重点领域审批服务和“一件事一次办”事项，按要求在四川省政务服务网上修改完善基本信息、申请材料、受理条件、办理流程、收费标准、设定依据、中介服务、常见问题等“八公开”要素，上传申请书、告知承诺书、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，并确保线上线下办事指南一致。

（三）建立帮办代办服务体系。在各级服务中心组建专（兼）职帮办代办服务队伍，覆盖进驻服务中心的全部帮办代办事项。

**1.规范设立帮办代办窗口。**各级服务中心要在醒目位置设立帮办代办窗口，提供政策咨询、辅导申请材料填写、网上申报（帮助在四川省政务服务网或各类APP上申请或办理）、材料代为转交等服务，定期收集帮办代办情况报表，负责具体帮办代办事项跟踪督办和评价等工作。

**2.配备专（兼）职帮办代办员。**各级政务服务管理机构要配备一定数量的专（兼）职帮办代办员。各进驻服务中心部门（单位）根据事项办件情况配备1-2名兼职帮办代办员，落实AB岗负责制，协助帮办代办窗口人员对申请材料进行实质性审核，负责办理申请人在本进驻窗口提出的本部门（单位）帮办代办事项申请。帮办代办员要切实履行首问负责、一次性告知等制度，对需转办事项及时转办，全程跟踪。

**3.明确帮办代办联络专员。**各级政务服务管理机构及各进驻服务中心部门（单位）要指定1名业务熟练、责任心强的帮办代办员作为专门联络员，便于“一件事一次办”事项，跨部门、跨层级事项帮办代办联动协调服务。各进驻市本级政务服务中心部门（单位）将本部门（单位）联络员名单，各县（市、区）行政审批（服务）局将县级、镇级帮办代办窗口和进驻部门联络员名单，反馈至市政务服务局（详见附件2）。

（四）规范帮办代办服务流程。公开帮办代办工作服务流程（详见附件3），规范运作，严格管理，自觉接受监督，确保按时限或提前办结帮办代办事项，切实提高企业群众满意度。

1.受理申请。企业和群众通过帮办代办窗口自愿申请帮办代办服务。对属于帮办代办范围的，帮办代办窗口告知申请人应准备申请材料、帮办代办流程、承诺期限等内容；对不属于帮办代办范围的，应当解释清楚，告知申请人向有关单位申请办理。依托四川省政务服务网和所涉部门（单位）帮办代办员，对申请材料进行实质性审查。对申请材料符合办理条件的，指导申请人填写帮办代办服务申请表（详见附件5）后，在《帮办代办工作登记台账》（详见附件4）上做好登记；对申请材料不齐全或不符合要求的，一次性告知申请人按要求补齐或修改完善申请材料。

2.联动办理。帮办代办窗口对申请的帮办代办事项进行全过程跟踪服务。对于属承诺件办理的帮办代办事项，所涉办理部门（单位）均应向帮办代办窗口出具受理通知书。涉及单个部门简单事项，由帮办代办窗口将材料移交至相应窗口办理。涉及“一件事一次办”事项，由帮办代办窗口转至牵头部门（单位）联络员，再由牵头部门（单位）联络员联系协调相关进驻部门（单位）办理。涉及跨层级、跨行业等较为复杂的事项，可组建工作专班，明确专人协调、督导、跟踪，相关部门（单位）联络员积极配合，主动靠前服务，通过预审+容缺、串并联优化流程等措施，分工负责、协同发力、联动办理。

3.反馈结果。简单事项办结后，相关责任部门（单位）及时将办理结果向帮办代办窗口反馈，“一件事一次办”事项和较为复杂事项在办结后，由牵头部门（单位）或专班负责人收集办理结果等资料统一向帮办代办窗口反馈，同步完善资料交接手续。帮办代办窗口收到相关办理结果和退还相应申请材料后，及时通知申请人现场领取或依据申请人意愿以邮寄方式送达。

4.评价归档。依托政务服务“好差评”制度、电话回访、现场评价等方式，帮办代办窗口逐项对帮办代办情况开展评价，如实记录评价结果和意见建议（详见附件7）。同时做好帮办代办台账、帮办代办资料归档和管理。各级政务服务管理机构要定期梳理研判，进一步提升帮办代办服务能力。

（五）探索企业开办全流程帮办代办。依托企业开办区域设立企业开办帮办代办窗口，不定期对接招商部门获取已签订正式投资协议的企业名单，明确帮办代办服务人员，主动向企业发放温馨提示卡，告知企业注册登记、公章刻制、申领税票、银行开户、社保登记等全流程所需时限、环节和材料，辅导企业做好资料准备。依托重大项目企业开办无缝衔接工作法，市市场监管局和县（市、区）行政审批（服务）局建立健全“报告、接洽、专办”对接协调工作机制，助力企业开办更加高效、快捷。

（六）丰富帮办代办服务形式。探索“政务服务+物业”“政务服务+商圈楼宇”服务模式，依托“掌上办”，将劳动就业、社会保险、医疗卫生、社会服务等领域的高频事项下沉至小区，打造一刻钟政务服务圈。加强各级服务中心自助服务区建设，丰富“24小时不打烊”自助服务内涵。开辟针对老年人、残疾人、现役退役军人等特殊人群的“绿色通道”，结合实际开展上门服务。大力宣传“甜成办”政务服务平台，引导企业群众网上办、指尖办，不断完善各级服务中心预约服务、延时服务等服务功能。

四、工作要求

（一）强化组织领导。各级政务服务机构要高度重视帮办代办工作，明确帮办代办工作责任领导、责任科室和具体人员，加强行业指导，动态调整帮办代办清单，定期协调调度，确保工作有序高效运行。各级政务服务管理机构要做好窗口设置、帮办代办员、设施设备、统筹协调等工作。

（二）强化业务培训。各级政务服务管理机构、进驻服务中心部门（单位）要有序组织业务培训或顶岗实践，让每个帮办代办员熟练掌握帮办代办事项的办理要素、办理渠道，具备预审申报材料、精准对接、沟通协调等能力，不断提高帮办代办队伍的整体业务水平，为简易帮办代办事项进驻综窗奠定基础。

（三）强化总结提炼。各级政务服务机构要对帮办代办工作中的好经验、好做法进行梳理总结，通过建立健全相应机制固化创新成果，形成有特色的政务服务典型案例，为内江提供更多可复制、可推广的经验做法。

（四）强化考核问效。将帮办代办工作纳入深化“放管服”优化营商环境纳入考核内容，定期收集帮办代办事项办件统计表（详见附件8），并纳入内江市推进政府职能转变和“放管服”改革简报予以通报。

（五）强化宣传引导。各级相关部门要加大宣传力度，强化舆论引导，及时回应社会和企业关切问题，营造良好舆论氛围。加强社会公众监督，鼓励新闻媒体、社会大众等对帮办代办服务参与监督。

附件：1.帮办代办事项清单

　　　2.各级服务中心帮办代办窗口和进驻服务中心单位

（部门）联络员情况登记表

3.帮办代办事项服务流程图

4.帮办代办工作登记台账

5.帮办代办服务申请表

6.帮办代办事项所涉材料交接表

7.帮办代办服务事项反馈情况表

8.帮办代办服务事项办件统计表

附件1

帮办代办事项清单

单位：（盖章） 联系人： 联系电话：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单位 | 事项名称 | 子项名称 | 事项类型 | 事项分类 | 承诺时限 | 办理形式 | 备注 |
|  |  |  |  | 如行政许可 | 如农业农村类 |  | 如帮办 |  |
|  |  |  |  |  | 如社会保险类 |  | 如代办、帮办 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**备注：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。**

**2.代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续，由代办员代替办理，并及时反馈代办结果。**

附件2

各级服务中心帮办代办窗口和进驻服务中心部门（单位）联络员情况登记表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 地区 | 单位名称 | 姓名 | 职务 | 联系电话 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

附件3

帮办代办事项服务流程图

申请人提出申请

资料不完备的

不在帮办代办范围内的

帮办代办窗口甑别

一次性告知须

补正完善的材料

不予受理，告知申请人办理单位

帮办代办窗口受理

单部门事项

“一件事一次办”事项

跨层级、复杂事项

组建专班

专人协调跟踪

牵头部门办理并转办

部门办理

相关部门联办

相关部门联办

帮办代办窗口向申请人反馈办理结果，开展评价和归档

附件4

帮办代办工作登记台账

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 申请日期 | 申请人姓名及电话 | 帮办代办事项名称 | 帮办代办窗口收件人姓名 | 相关单位流转情况 | 帮办代办窗口反馈时间 | 评价情况 | 备注 |
| 受理日期 | 办结日期 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**说明：1.“相关单位流程情况”涉及多部门（单位）办理时，请分别填写其受理日期和办结日期。**

**2.评价情况分为：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。**

附件5

帮办代办服务申请表

|  |  |
| --- | --- |
| 企业名称或群众姓名 |  |
| 联系人员 |  | 联系电话 |  |
| 帮办代办事项 |  |
| 帮办代办形式 | □帮办 □代办 □上门服务 □其他：  |
| 涉及部门 |  |
| 结果领取方式 | □自行领取□快递邮寄(收件人： 联系电话： 收件地址： ) |
| 申请材料明细及份数 |  |
| 帮办代办窗口意见 | （符合办理条件或XX材料不符合办理条件，请按XX要求修改）签字： 年 月 日 |

**说明：此表一式两份，申请人和帮办代办窗口各一份。**

附件6

帮办代办事项所涉材料交接表

|  |  |
| --- | --- |
| 企业名称或群众姓名 |  |
| 联系人员 |  | 联系电话 |  |
| 帮办代办事项 |  |
| 帮办代办形式 | □帮办 □代办 □上门服务 □其他：  |
| 材料清单及份数 | 移交人签字 | 接收人签字 |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |
| 6. |  |  |
| 7. |  |  |
| 8. |  |  |
| 9. |  |  |
| 10. |  |  |

**说明：1.此表用于记录帮办代办窗口和所涉部门间帮办代办事项申请材料和办结结果材料的**

**交接情况。**

**2.此表可视情况一式多份。**

附件7

帮办代办服务事项反馈情况表

|  |
| --- |
| 帮办代办事项基本情况 |
| 企业名称或群众姓名 |  |
| 联系人员 |  | 联系电话 |  |
| 帮办代办事项 |  |
| 帮办代办形式 | □帮办 □代办 □上门服务 □其他：  |
| 反馈结果情况 |
| 反馈材料名称及份数 | 移交人、接收人签字 |
|  |  |
| 快递单号 |
| （若是快递送达，则需要填写快递单号，附上快递寄送单） |
| 评价方式：□电话回访 □现场评价 |
| 意见建议： |
| 评价情况□非常满意 □满意 □基本满意 □不满意 □非常不满意 |
| 回访人 |  | 回访时间 | 年 月 日 时 分 |

附件8

帮办代办服务事项办件统计表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单位名称 | 帮办代办服务事项情况 | 备注 |
| 受理数量 | 在办数量 | 办结数量 | 满意度 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**说明：1.受理数量=在办数量+办结数量。**

**2.满意度=“非常满意”“满意”“基本满意”评价件数之和/总办结数\*100%。**

**3.请县（市、区）行政审批局，内江经开区、高新区行政审批服务局，各进驻市本级**

**部门（单位）于每月25日反馈至市政务服务局帮办代办窗口，联系人，祝娟，联**

**系电话，18090323379，邮箱：****527919217@qq.com。**

内江市帮办代办工作交流群

