

方城县行政审批服务中心文件

方行审〔2022〕12号

关于转发《南阳市行政审批服务中心开展政务服务“事前辅导、帮办代办”工作》的通知

各乡镇（街道）便民服务中心、各入驻窗口单位：

为深入推进“放管服效”改革，优化我县营商环境，全力做好政务服务“事前辅导、帮办代办”工作，进一步建立责任明确、流程规范、运转高效的帮办代办工作机制，打造“提前介入辅导、全程帮办代办、主动上门服务、量身定制政策”的服务模式，现将《南阳市政务服务“事前辅导、帮办代办”工作的通知》转发给你们，请认真组织实施。

工作要求：

1、各入驻窗口单位，要结合实际，根据工作需要，建立相关工作机制，组建“事前辅导、帮办代办”队伍，梳理“事前辅导、帮办代办”事项清单，于10月12日前将工作

机制及事项清单纸质版经分管领导签字盖章后报县行政审批服务中心业务股备案,电子版报 xzspzx888@163.com 邮箱。

2、各入驻窗口单位应将“事前辅导、帮办代办”服务事项、范围、类型、方式、预约电话、办理人员、办理流程、邮寄地址、收件人等通过部门网站、公众号等渠道向社会公示。

方城县行政审批服务中心

2022年9月29日



南阳市行政审批服务中心文件

宛政服〔2022〕59号

南阳市行政审批服务中心 关于开展政务服务“事前辅导、帮办代办” 工作的通知

各县（市、区）行政审批服务中心，各窗口单位：

为贯彻落实《河南省优化营商环境条例》精神，持续深化“放管服效”改革，全力做好政务服务“事前辅导、帮办代办”工作，进一步建立责任明确、流程规范、运转高效的帮办代办工作机制，打造“提前介入辅导、全程帮办代办、主动上门服务、量身定制政策”的服务模式，市行政审批服务中心结合工作实际，制定了《南阳市政务服务“事前辅导、帮办代办”工作的指导意见（试行）》，现印发给你们，请认真组织实施。

2022年9月20日



南阳市政务服务“事前辅导、帮办代办” 工作的指导意见（试行）

一、总体要求

（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，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，依托各级行政审批服务中心、各级专业分大厅和街道、社区等基层中心，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”代办服务，变“企业群众办”为“政府办”，最大限度减少企业和群众跑政府的次数，不断优化政务服务和营商环境，为全市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. 全程代办，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缴纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

3. 协同联动，全域覆盖。打造“横到边、纵到底”的帮办代办服务网络，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

各级行政审批服务中心、各级专业分大厅和街道、社区等基层中心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。

入驻各级行政审批服务中心的部门应结合实际，根据工作需要，分别建立相关工作机制，组建“事前辅导、帮办代办”队伍，报各级行政审批服务管理部门登记备案。

（二）科学界定“事前辅导、帮办代办”范围和职责

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。

1. 事前辅导、帮办代办范围。在入驻各级行政审批服务中心、各级专业分大厅单位公布的《南阳市 XX 单位“事前辅导、帮办代办”政务服务事项清单》范围内的事项，可结合实际，实施帮办代办服务，对于涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人申请事前辅导、帮办代办服务。

事前辅导、帮办代办服务涵盖项目建设、企业注册登记、水电气通讯、民生事务等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，可提供代办服务。

2. 事前辅导、帮办代办职责。行政审批人员（帮办代办人员）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。入驻各级行政审批服务中心的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建议。街道、社区等基层中心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。需要专家评审、现场勘察、公示公告等特殊环节的，应辅导申请人做好相关准备工作。

3. 依法依规。帮办代办人员在提供代办帮办服务过程中，应当遵守国家有关法律、法规及各项规章制度；对“帮办、代办”申请人提交的一切材料和涉及的商业秘密要严格保密；禁止在服务过程中“吃、拿、卡、要”，自觉接受社会各界的监督。

（三）明确事前辅导、帮办代办流程

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

2. 申请。申请人可通过线上渠道或预约电话等多种方式提出申请。

3. 签订申请表。申请人选择“帮办代办”服务，预约成功后应填写《南阳市 XX 部门政务服务事项“全程帮办”服务申请表》（见附件 1），明确帮办代办事项服务内容及法律责任。

4. 承办

（1）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办理，当场领取审批结果或委托帮办代办人员负责向相应窗口提出申请，并及时将受理结果通知申请人。

（2）对于材料齐全的承诺类事项，申请人与帮办代办人员完成材料交接和签署委托协议后，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。

（3）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）需要专家评审、现场勘察、公示公告等特殊环节的，及时告知或辅导申请人做好相关准备工作。

5. 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，必要时提供上门取件、邮寄收件等“全程帮办”服务。针对县区申请人，各部门应提供邮寄收件服务。

6. 高效便捷。严格保障申请单位（申请人）合法权益，行政审批工作人员（帮办代办人员）自收到“代办帮办”申请表之日起，1天内完成对申请材料的审核，申请材料不全的当天告知申请人及时补交完善相关手续。申请材料齐全的，承诺在2天内向大厅综合窗口或相应窗口提交受理申请，进入受理环节后，所需办理时限按申请办理政务服务事项的承诺时限完成办理。

三、保障措施

（一）加强统筹协调力度。各级行政审批服务中心、各级专业分大厅的管理部门和街道、社区等基层中心的管理部门要加强对帮办代办工作的管理，对各级行政审批服务中心、各级专业分大厅和街道、社区等基层中心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 and 群众尽快办理审批手续。

（二）加强帮办代办人员培训。各部门应选派政治素质高、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，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，加大对我市帮办代办服务工作的宣传，让企业和群众广为了解和接受帮办代办服务，在全市营造亲商宜居的良好舆论氛围。

（四）定期组织检查落实。由市行政审批服务中心牵头，会同相关审批职能部门制定工作标准和机制，并进行监督检查，对于存在机制不健全、服务不到位等问题的予以通报批评。

四、其他事项

(一) 入驻市政审批服务中心的部门，要结合实际，根据工作需要，建立相关工作机制，组建“事前辅导、帮办代办”队伍，梳理“事前辅导、帮办代办”事项，报市行政审批服务中心政务服务科备案。

(二) 各窗口部门应将“事前辅导、帮办代办”服务事项、范围、类型、方式、预约电话、办理人员、办理流程、邮寄地址、收件人等通过部门网站、公众号等渠道向社会公示。

(三) 各县(市、区)行政审批服务中心参照市级模式，建立健全本级工作机制，指导本级入驻单位、各基层中心组建“事前辅导、帮办代办”队伍，梳理“事前辅导、帮办代办”事项，各自统筹组织实施落实。

- 附件：1. 南阳市 XX 单位政务服务事项“事前辅导、帮办代办”服务申请表
2. 南阳市 XX 单位政务服务“事前辅导、帮办代办”事项清单

附件 1

南阳市 XX 部门政务服务事项 “事前辅导、全程帮办”申请表

申请单位基本情况	申请单位名称 (盖章)	(此处加盖单位公章)	申请单位地址		法人或主要负责人	
	申请单位统一社会信用代码		经办人	(本人手签)	经办人联系电话	
申请办理政务服务事项名称						
事前辅导事项名称 (选填)						
代办内容		<input type="checkbox"/> 大厅综合窗口受理 <input type="checkbox"/> 大厅综合窗口办结领证 <input type="checkbox"/> 上门送达办理结果 <input type="checkbox"/> 邮寄送达办理结果 <input type="checkbox"/> 事前辅导				
申请日期						
以下内容由 XX 局行政审批工作人员 (帮办代办人员) 填写						
代办人		(代办人手签)				
代办申请接收时间						
法律责任		1. 申请人填报本表格视为同意授权委托审批工作人员 (帮办代办人员) 开展相关服务, 相关服务产生的法律后果及法律责任由申请人承担。 2. 经办人非单位法人的, 应当提交授权委托书。				

附件 2

南阳市 XX 单位“事前辅导、帮办代办” 政务服务事项清单

序号	单位名称	业务办理项名称	事前辅导事项名称 (选填)	事项类型	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

南阳市行政审批服务中心办公室

2022年9月20日印发
