宛商〔2022〕58号

南阳市商务局

关于印发《南阳市商务局开展政务服务

“事前辅导、帮办代办”工作实施方案》的

通 知

局机关相关科室，局属相关单位：

现将《南阳市商务局开展政务服务“事前辅导、帮办代办”工作实施方案》印发给你们，请按照方案要求，结合工作实际，认真贯彻执行。

2022年10月20日

南阳市商务局开展政务服务

“事前辅导、帮办代办”工作实施方案

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，加快推进政府职能转变，全力打造“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，根据《南阳市政务服务“事前辅导、帮办代办”工作的指导意见（试行）》，结合我局工作实际，特制定本方案。

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，深入践行以人民为中心的发展思路，坚持整体政府理念，不断增强靠前服务意识，切实转变工作作风，努力提升政务服务水平，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，为企业和群众提供“一对一”贴心代办帮办服务，不断优化政务服务和营商环境，切实增强企业和群众的获得感和满意度。

二、工作原则

(一)突出重点，排疑解难。以便民利企为出发点，政务服务事项推行“事前辅导、帮办代办”服务，着力解决企业群众办事的痛点、堵点、难点。

(二) 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。

（三）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。

（四）全程跟踪。实行首席代表负责制，全程跟踪服务。

三、工作任务

**(一)服务方式**

政务服务事项全部推行“全代办”，由代办员受申请单位委托全程代替申请单位与市商务局对接办理相关手续及委托事项。政务服务承诺事项尤其是需要现场勘验、组织专家验收的“挂起”事项，主要推行“事前辅导、事中帮办、全程服务”，由帮办人员接受企业咨询、全程协助企业准备申报材料，帮助企业一次办结相关事项。

**(二)服务范围**

1.建立清单管理制度，持续优化政务服务。结合我局实际，制定了《南阳市商务局“事前辅导、帮办代办”政务服务事项清单》（附件1），并对代办帮办事项的前置条件、工作流程和服务要素等进行合并精简优化。

2.不断拓展服务范围，逐步实现全覆盖。代办帮办服务范围主要以代办帮办事项清单内涉及的事项为主，持续推动服务范围向企业“全生命周期”扩展，逐步实现政务服务事项全覆盖。

**(三)服务队伍**

成立南阳市商务局政务服务代办帮办工作领导组，组建代办帮办工作队伍，工作队伍由代办员和帮办员共同组成，并按照相关管理制度对工作队伍开展日常管理和业务指导、培训等工作。

代办员职责：申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，负责全程代替办理。

帮办员职责：负责帮办审批服务事项，在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，做好审批指导、业务协调等代办服务;主动协调解决审批过程中的矛盾和问题，及时向申请人反馈审批意见及协调情况；对审批服务过程中存在的重大难题，应及时上报，请求协调会商。

严格纪律：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。

**(四)服务流程**

围绕政务服务全过程，坚持“事前辅导、帮办代办”，将“全代办”范围前移，提供全流程高质量服务。

**1.咨询。**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《南阳市商务局政务服务事项“全程帮办”服务申请表》（见附件2），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。

四、加强组织实施

(一)加强组织领导。局属各科室、各单位要统一思想,高度重视,结合职能职责,尽快完成各自负责的审批事项的流程梳理,完善事项清单和办事指南。同时，建立时效明晰、内容全面的工作制度,确保代办工作落到实处，确保企业和群众办事少跑腿，审批高质量。

（二）积极创新服务模式。发挥示范引领作用，形成特色经验做法，创造更多管用可行的服务模式。审批科室与监管科室建立健全协作攻关机制，对高频事项、难点问题，及时研究，总结经验。

（三）强化宣传引导。充分利用各类载体宣传典型经验和做法，加大总结推广力度，多渠道听取企业意见建议。建立健全企业群众满意度评价机制，广泛凝聚社会共识，营造良好社会氛围。

附件：

1.南阳市商务局“事前辅导、帮办代办”政务服务事项清单

2.南阳市商务局政务服务事项“全程帮办”服务申请表

3.2022年南阳市商务局政务服务事项“事前辅导、全程帮办”任务分配单

附件1

南阳市商务局“事前辅导、帮办代办”

政务服务事项清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务办理项名称 | 事项类型 | 备注 |
| 1 | 对外贸易经营者备案登记 | 其他职权 |  |
| 2 | 对外贸易经营者备案变更登记 | 其他职权 |  |
| 3 | 对外劳务合作经营资格证书换领 | 行政许可 |  |
| 4 | 对外劳务合作经营资格变更核准 | 行政许可 |  |
| 5 | 对外劳务合作经营资格申请核准 | 行政许可 |  |
| 6 | 自由类技术进出口合同备案 | 其他职权 |  |
| 7 | 规模发卡企业备案登记 | 其他职权 |  |
| 8 | 企业从事拍卖业务许可（初审） | 行政许可 |  |
| 9 | 企业从事拍卖业务许可的变更（初审） | 行政许可 |  |
| 10 | 拍卖企业分公司从事拍卖业务许可（初审） | 行政许可 |  |
| 11 | 拍卖企业分公司从事拍卖业务许可的变更（初审） | 行政许可 |  |
| 12 | 汽车销售企业信息备案 | 其他职权 |  |
| 13 | 报废机动车回收拆解企业资质首次申请（含迁建）初审 | 行政许可 |  |
| 14 | 报废机动车回收拆解企业名称变更（初审） | 行政许可 |  |
| 15 | 报废机动车回收拆解企业法定代表人或负责人变更 | 行政许可 |  |
| 16 | 外国非企业经济组织在华设立常驻代表机构审批（初审） | 行政许可 |  |
| 17 | 成品油零售经营资格的注销（复审） | 行政许可 |  |
| 18 | 成品油零售经营批准证书遗失补证（复审） | 行政许可 |  |
| 19 | 成品油零售经营企业地址变更（复审） | 行政许可 |  |
| 20 | 成品油零售经营资格延续申请（复审） | 行政许可 |  |
| 21 | 成品油零售经营企业扩建（复审） | 行政许可 |  |
| 22 | 成品油零售经营企业迁建（复审） | 行政许可 |  |
| 23 | 成品油零售经营企业名称变更（复审） | 行政许可 |  |
| 24 | 成品油零售经营企业投资主体变更（复审） | 行政许可 |  |
| 25 | 成品油零售企业法定代表人或负责人变更（复审） | 行政许可 |  |
| 26 | 成品油零售经营资格首次申请（复审） | 行政许可 |  |
| 27 | 散装水泥、预拌混凝土等专用车辆备案 | 其他职权 |  |
| 28 | 预拌砂浆企业申请备案(初审) | 其他职权 |  |
| 29 | 成品油零售经营单品点合并升级（复审） | 其他职权 |  |

附件2

南阳市商务局政务服务事项

“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 | | □大厅综合窗口受理  □大厅综合窗口办结领证  □上门送达办理结果  □邮寄送达办理结果  □事前辅导 | | | | |
| 申请日期 | |  | | | | |
| 以下内容由南阳市商务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3

**2022年南阳市商务局政务服务事项**

**“事前辅导、全程帮办”任务分配单**

|  |  |
| --- | --- |
| 事前辅导、帮办代办事项名称 |  |
| 任务发起部门 |  |
| 任务配合部门 |  |
| 代办内容 | □大厅综合窗口受理  □大厅综合窗口办结领证  □上门送达办理结果  □邮寄送达办理结果  □事前辅导 |