桐柏县行政审批和政务信息管理局文件

桐审信〔2024〕12号

桐柏县行政审批和政务信息管理局关于印发《桐柏县提升政务服务帮办代办工作的实施方案》的通知

各乡镇（街道）人民政府、各窗口单位：

为贯彻落实省、关于优化营商环境工作部署，做好政务服务大厅帮办代办工作，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，结合我县工作实际，特制定《桐柏县提升政务服务帮办代办工作的实施方案》，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

附件：桐柏县提升政务服务帮办代办工作的实施方案

桐柏县行政审批和政务信息管理局

2024年8月30日

附件

桐柏县提升政务服务帮办代办工作的实施方案

为深入贯彻省、市关于加快转变政府职能、深化“放管服效”改革、持续优化营商环境的工作要求，全力推进我县政务服务标准化、规范化、便利化建设，进一步提升政务服务质量，为企业和群众提供更加优质、高效的办事体验，现结合桐柏县实际情况，制定本优化方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面落实党的二十大、二十届三中全会精神，认真落实党中央、国务院关于深入推进“放管服效”改革，坚持以人民为中心的发展思想。从桐柏县企业和群众的实际需求出发，以提升办事便捷度为目标，构建完善的帮办代办制度，提供精准、贴心的“一对一”服务，切实减少企业和群众办事的跑腿次数，优化县域营商环境，为桐柏县经济社会高质量发展注入强劲动力。

二、基本原则

（一）自愿委托，主动服务

在充分尊重当事人意愿的基础上，积极为其提供帮办代办服务。打破传统被动服务模式，主动发现企业和群众的办事需求，整合桐柏县政务服务资源，优化帮办代办流程，打造高效、便捷的服务体系，让政务服务更具温度。

（二）全程帮代，无偿服务

将群众满意度作为衡量工作的最高标准，以方便企业办事为核心目标。在帮办代办过程中，除法律法规明确规定需企业和群众缴纳的费用外，全程提供免费服务。对办事流程进行全方位协调、跟踪，确保企业和群众享受无负担的优质服务。

（三）协同联动，全域覆盖

结合桐柏县政务服务大厅及各乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）的实际工作情况，构建“横向协同、纵向到底”的帮办代办服务网络。针对涉及多部门的复杂事项，建立牵头部门负责制，梳理优化跨部门服务流程，实现县域内帮办代办服务的全覆盖，让企业和群众无论身处何地，都能享受到统一、高效的服务。

三、主要任务

（一）组建帮办代办队伍

县级政务服务中心依托“政务服务全流程辅导帮办专家团”，各乡镇便民服务中心、各村（社区）便民服务站依托“网格+代办两员”，对于重大项目、涉及多个部门的复杂审批事项，通过召开联席会议、开展并联审批等方式推进，窗口工作人员及负责人要全力配合帮办代办员，共同解决办事过程中的难题。

（二）明确帮办代办范围、职责

帮办类：帮办代办人员热情接待企业和群众咨询，针对现场办理事项，仔细进行材料预审。若材料不完整或不符合要求，一次性清晰告知办事企业和群众需要补正的内容；材料合格的，立即引导其前往对应窗口申办。对于可网上申办和通过自助终端办

理的事项，工作人员耐心指导和协助办事企业和群众登录“河南政务服务网”或使用自助终端机办理。帮办结束后，主动邀请办事企业和群众对帮办服务进行评价，以便持续改进服务质量。

代办类：企业或群众提出代办申请后，帮办代办工作人员认真进行材料预审，同样对不合格材料一次性告知补正要求。材料合格的，当场出具代办受理书，并指定专人负责全程跟踪办理。审批结束后，根据企业和群众的需求，通过邮寄或现场领取等方式及时送达审批结果。

帮办代办范围：重点围绕与老、弱、病、残、孕等特殊群体密切相关的公共服务事项，以及企业开办注册登记、工程建设项目审批等高频事项开展帮办代办服务。结合桐柏县实际情况，逐步拓展服务范围，将更多与企业生产经营、群众生活密切相关的事项纳入其中。

帮办代办职责：所有帮办代办工作人员统一佩戴明显标识，便于企业和群众识别。主要职责包括解答咨询、受理代办申请、督促相关部门或窗口在承诺时限内办结申请事项，积极协调解决帮办代办过程中遇到的审批难题和堵点。进驻县政务服务大厅的窗口单位，要切实做好本部门审批事项的相关服务工作，并结合实际情况提出合理的意见和建议，共同推动帮办代办工作顺利开展。

（三）明确帮办代办流程

咨询：帮办代办工作人员在政务服务场所设置专门咨询岗，为申请人提供专业、耐心的业务咨询和辅导，详细解答关于帮办

代办的各类问题，帮助申请人清晰了解办事流程和所需材料。

申请：申请人可在政务服务大厅帮办代办窗口或各乡镇、村（社区）便民服务中心（站）填写纸质申请表，向帮办代办员提出帮办代办申请。同时，探索线上申请渠道，逐步实现线上线下申请的有机融合，方便申请人办事。

承办：帮办代办人员当场对申请人提交的基本材料进行审核。对于材料齐全的即办类事项，带领申请人前往相应窗口或部门办理，确保申请人当场领取审批结果；对于材料齐全的待办类事项，申请人与帮办代办人员完成材料交接并签订委托协议后，帮办代办人员负责全流程代办，审批结果一次性送达申请人；对于材料需要补齐的，帮办代办人员一次性详细告知申请人需补全的材料，对于特殊困难群众，可提供上门受理服务，真正实现“最多跑一次”甚至“零跑腿”。

办结：帮办代办工作完成后，帮办代办人员及时与申请人办理交接手续，移交相关材料。根据申请人的意愿，可通过邮寄送达或现场领取的方式完成材料交付，确保办事过程闭环管理。

四、保障措施

（一）加强沟通协调

桐柏县政务服务中心、各乡镇便民服务中心、各村（社区）便民服务站要建立健全沟通协调机制，定期组织工作会议，及时梳理帮办代办服务中遇到的难点、堵点问题。对于涉及多个部门的复杂问题，明确牵头部门，协同相关部门共同研究解决方案，确保企业和群众的问题得到及时、有效解决。

（二）加强人员培训

各政务服务场所管理单位要严格选拔政治素质高、业务能力强、服务意识好的工作人员担任帮办代办员。结合桐柏县帮办代办服务事项的特点和变化，定期组织业务培训，邀请行业专家、业务骨干进行授课，内容涵盖政策法规、业务流程、服务技巧等方面，不断提升帮办代办人员的业务水平和服务能力，更好地满足企业和群众的服务需求。

（三）加强宣传推广

充分利用桐柏县本地的报纸、电视台、政务新媒体平台以及各乡镇、村（社区）的宣传栏、横幅标语等多种渠道，广泛宣传帮办代办服务工作。通过制作宣传手册、发布办事指南、开展案例宣传等方式，让企业和群众深入了解帮办代办服务的内容、流程和优势，提高服务知晓度和认可度，在全县营造良好的政务服务氛围。