

南阳市生态环境局办公室文件

宛环办〔2022〕24号

南阳市生态环境局办公室 关于建立政务服务“全程辅导、帮办代办” 工作机制的通知

各县市区分局（环保局），机关各科室、局属各单位：

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，进一步服务办事企业，促进项目早落地、早见效，激发企业绿色发展动力，推动企业实现绿色减排和可持续发展，实施“主动服务上门、事前介入辅导、全程帮办代办、事中事后帮扶”的服务模式，结合工作实际，制定《政务服务“全程辅导、帮办代办”工作机制》，现印发给你们，请认真组织实施。

2022年9月26日

政务服务“全程辅导、帮办代办”工作机制

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，依托市、县两级生态环境部门，建立政务服务全程辅导、帮办代办制度，为企业提供“一对一”服务，最大限度使企业“少跑腿、不走弯路”，不断优化政务服务和营商环境，提高企业办事便捷度和满意度。

二、基本原则

企业自愿委托，全程无偿服务。以方便企业办事为目标，在企业自愿委托基础上，为企业提供主动服务上门、事前介入辅导、全程帮办代办、事中事后帮扶等多种方式，变被动服务为主动服务，确实帮助企业解决在生态环境政务服务方面的疑难问题，打造便捷高效的专业服务队伍。

三、主要任务

（一）组建全程辅导、帮办代办队伍

市、县区两级生态环境部门由行政审批科室牵头，相关业务科室配合，指定专人从事全程辅导、帮办代办服务工作，具体人员数量根据各自实际情况设定。各县市区生态环境部门根据工作需要，分别建立相关工作机制，组建“全程辅导、帮办代办”队

伍，报县市区行政审批服务管理部门登记备案。

（二）界定全程辅导、帮办代办范围和职责

全程辅导是指企业在生态环境政务服务范围内遇到的疑难问题，均可通过申请提供上门帮扶指导。

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窗口办理行政审批业务。

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. 全程辅导、帮办代办范围。入驻各级行政审批服务中心的所有生态环境政务服务事项均可实施全程辅导、帮办代办服务，对于涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人申请全程辅导、帮办代办服务。

2. 全程辅导、帮办代办职责。市、县区两级全程辅导、帮办代办人员负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促相关科室在承诺时限内办结申请事项，协调解决政务服务中遇到的审批问题和堵点。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。全程辅导、帮办代办人员在提供服务过程中，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）明确全程辅导、帮办代办流程

1. 咨询。市、县区两级全程辅导、帮办代办人员提供业务咨询，解答申请企业提出的关于全程辅导、帮办代办问题。

2. 申请。申请人可通过电话预约等方式提出申请，预约成功后应填写《南阳市生态环境局政务服务事项“全程辅导、帮办代办”服务申请表》（见附件2），明确事项服务内容及法律责任。

3. 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。

4. 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。

附件：1. 全程辅导、帮办代办人员名单

2. 南阳市生态环境局政务服务事项“全程辅导、帮办代办”服务申请表

附件 1

南阳市生态环境局政务服务事项 “全程辅导、帮办代办”人员名单

序号	科室	人员
1	行政审批服务科	李锦锦 李智斌 李广佳 丁选香
2	综合科	赵东丽
3	土壤科	吴念钊
4	大气科	李世炯
5	水科	王 玉
预约电话		61387687
邮寄地址		南阳市行政审批服务中心 413 室 生态环境局窗口

附件 2

南阳市生态环境局政务服务事项 “全程辅导、帮办代办”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						
全程辅导事项名称 (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。				

主办：行政审批科

督办：行政审批科

南阳市生态环境局办公室

2022年9月26日印发

(共印5份)