

南阳市民族宗教事务局

南阳市民族宗教事务局政务服务 “事前辅导、帮办代办”制度（试行）

第一条 根据《南阳市政务服务“事前辅导、帮办代办”工作的指导意见》，为持续深化“放管服效”改革，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，结合南阳市民族宗教事务局工作实际，制定本制度。

第二条 服务内容

（一）解答咨询。通过行政审批服务中心综合服务窗口、电话、微信等多种方式，为申报人提供便捷咨询解答，辅导申报人熟悉办事流程、办事指南、法律法规及相关政策。

（二）事前辅导。辅导申报人准备申报材料，一次性告知补齐申报材料的方式方法及申报要点，帮助申报人了解申报事项材料准备过程的重点、难点和易错点，指导其依法合规、方便快捷地补齐申报材料。

（三）帮办代办。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。

第三条 服务范围

纳入《南阳市民族宗教事务局“事前辅导、帮办代办”政务服务事项清单》的均可实施帮办代办服务。

第四条 服务原则

（一）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，打造便捷高效的帮办代办服务链条。

（二）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，分阶段提供解答咨询、重点指导、协调受理、全程代办等多项或单项服务。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。

（三）依法依规，高效便捷。严格保障申请单位（申请人）合法权益，禁止在服务过程中“吃、拿、卡、要”，对申请人提交的一切材料和涉及的商业秘密要严格保密。根据申报人实际需求，提供“一站式、点对点”的个性化帮办代办服务，帮助申报人解决行政审批服务事项申报过程中的痛点、难点问题。

第五条 工作流程

（一）咨询。帮办代办员提供业务咨询，解答申请人提出的关于事前辅导、帮办代办问题。

（二）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。

（三）签订申请表。申请人选择“帮办代办”服务，预约成功后应填写《南阳市民族宗教事务局政务服务事项“全程帮办”服务申请表》，明确帮办代办事项服务内容及法律责任。

（四）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。

（五）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。

第六条 服务变更情形

因服务质量无法达到申报人诉求的，申报人可申请变更服务人员。申报人变更服务事项的，应重新预约提供代办服务。

第七条 服务终止情形

（一）申报人提供申报材料内容不实的；

（二）申报人提供申报材料不符合法定条件、标准且不能更正的；

（三）申报人提出终止服务或帮办代办事项办结的；

（四）申报人或申报单位预约代办服务时近三年内有不良信用记录或存在虚假承诺等情况的；

（五）服务期间遇政策性调整，无法继续完成服务事项的。代办服务终止的，由南阳市民族宗教事务局出具《终止代办服务确认函》，帮办代办人员应及时向申报人归还其提供的全部资料。

第八条 帮办代办人员应熟悉相关政务服务事项的办事流程及办事指南，提供帮办代办服务应做到遵规守法、举止文明、态度热情、服务周到。不得私自向他人泄露企业秘密、个人信息等数据，不得利用帮办代办服务谋取额外利益。不得违背申报人意愿填写、伪造登记材料，不得教唆、引导申报人从事伪造签字、证照等违法违规行为。

第九条 南阳市民族宗教事务局负责开展、监督和管理帮办代办服务工作。帮办代办人员违反本制度规定的，由南阳

市民族宗教事务局责令改正；情节严重的，依相关规定予以处分；构成犯罪的，依法移送司法机关进行处理。

第十条 本制度自印发之日开始施行。

