

沁水县优化营商环境委员会办公室文件

沁营商办〔2021〕8号



沁水县优化营商环境委员会办公室 关于印发《沁水县政务服务帮办代办工作 实施办法》的通知

各乡（镇）人民政府，沁水经济技术开发区管委会，县直各部门、驻县各单位：

现将《沁水县政务服务帮办代办工作实施办法》印发给你们，请认真组织实施。

（此件公开发布）

沁水县优化营商环境委员会办公室

2021年12月1日



沁水县政务服务帮办代办工作实施办法

为进一步转变政府职能，强化帮办代办服务举措，全面建立“横向协作、纵向联动、全程帮代办”的政务服务帮办代办新格局，结合我县实际情况，制定本办法。

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，紧紧围绕“放管服”改革各项部署，构建高效便捷的政务服务新模式，全力打造“三无”“三可”的营商环境，不断提升企业、群众的满意度和获得感。

二、总体目标

以优化营商环境为主线，全面打造帮办代办精品服务，构建县、乡（镇）、村（社区）三级帮办代办联动服务体系，当好服务企业和群众的“店小二”，为企业和群众提供“保姆式”贴心的帮办代办服务，有效激发市场主体活力，为全县经济高质量发展提供强有力的政务服务保障。

三、工作原则

（一）需求导向，全域覆盖。以便民利企为出发点，全面整合县、乡（镇）、村（社区）三级资源，主动作为，实现全县域政务服务帮办代办。

（二）自主选择，无偿服务。帮办代办服务由企业、群众按照自身需求，自主选择，自愿委托，实行无偿服务，除依法依规应当由企业、群众承担的费用外，不再收取其它任

何费用。

（三）协作联动，合法高效。县政务服务中心帮办代办服务专区牵头协调，横向协作，纵向联动，推进县、乡（镇）、村（社区）三级帮办代办联动服务。帮办代办服务应依法依规、合理合法，不得改变申报审批事项的法律关系，不得损害国家、企业、群众的合法权益，做到代办不包办、帮办不过界、服务不揽责。

四、队伍建设

围绕“协作联动、分级承办、全程代办、全域帮办”，建立县、乡（镇）、村（社区）三级帮办代办服务队伍，帮办代办人员名单、所在单位及联系方式，应予以公示。

（一）县级帮办代办

县政务服务中心在政务服务大厅设立帮办代办服务专区，充分发挥掌握政策、熟悉业务的优势，人员数量应满足日常帮办代办需要，原则上不少于2人，做好三级帮办代办统筹协调工作。

政务大厅各窗口单位须至少配备1名优秀业务骨干担任专兼职帮办代办人员，有条件的可设置帮办代办服务窗口，身穿红色志愿者服装站于显眼位置，为办事群众提供贴心服务。

（二）乡（镇）级帮办代办

各乡（镇）建立专兼职帮办代办队伍，并在乡（镇）综合便民服务中心设置帮办代办服务窗口，有条件的可设置帮办代办服务区域，人员数量原则上至少1人，工作期间保证

帮办代办工作人员在职、在岗。

（三）村（社区）级帮办代办

村（社区）应以村（社区）工作人员、网格员、志愿者为主体，建立专兼职帮办代办队伍，在村（社区）便民服务点设置帮办代办服务点或窗口，每村帮办代办人员数量原则上至少1人，工作期间保证帮办代办工作人员在职、在岗。

五、工作机制

（一）县政务服务中心负责制定并公布县乡村三级帮办代办事项目录；负责对进驻县政务服务大厅部门单位帮办代办进行统筹管理、指导协调；负责统筹乡（镇）、村（社区）帮办代办队伍业务指导、培训、考核考评等工作；负责信息化平台和自助基础设施的建设、维护，以及帮办代办项目相关情况的统计、分析等工作。

（二）乡（镇）综合便民服务中心负责帮办代办目录中涉及乡（镇）级事项的帮办代办服务工作；负责统筹村（社区）级帮办代办队伍的业务指导、培训、考核等工作；负责帮办代办信息化平台的乡（镇）、村（社区）使用维护工作；负责乡（镇）、村（社区）帮办代办工作的统计报表、相关信息的及时报送。

（三）村（社区）便民服务站负责帮办代办目录中涉及村（社区）级事项的帮办代办服务工作。

（四）建立县、乡（镇）、村（社区）三级联动服务机制。对于县级帮办代办事项目，乡（镇）、村（社区）帮办代办工作人员可通过电话、微信视频等形式向县级帮办代办公

作人员远程咨询，开展联动服务。

六、工作程序

（一）帮办流程

1.咨询预约。申请人可通过拨打电话或在窗口进行业务咨询，提出预约申请，窗口人员及时登记，经审核符合要求的，予以受理。

2.帮办服务。帮办代办人员根据申请人需求提供政策咨询、问题解答、流程讲解、申报材料辅导填写、网上申报等帮办服务。

3.跟踪办理。帮办代办人员应对办理事项做好跟踪服务，对不符合办理条件的，要及时配合审批人员做好解释工作。对在帮办后申报仍未通过的，要及时与审批人员沟通，查找原因做好后续帮办服务，确保事项办结。

4.评价总结。帮办代办人员在服务过程中，应及时做好记录，服务结束后，应征求申请人对事项帮办服务的意见建议，同时总结经验及不足，不断提高服务水平。

（二）代办流程

1.受理委托。申请人可通过电话或窗口提出预约申请，窗口人员及时登记台账，并签署《代办服务委托书》，申请经审核符合要求的，予以受理。

2.代办服务。帮办代办人员协助办事群众准备齐全办事材料，并完成材料交接手续，按照协议内容开展代办相关服务。对涉及应由下级承办的事项，采取转办的方式办理；对

涉及应由上级承办的事项，提请上级代办机构协调相关部门进行联合办理，实现代办全流程服务。

3.跟踪反馈。帮办代办人员应及时将委托事项办理情况告知申请人。对于投资建设项目等环节多，办理时间长的复杂事项，帮办代办人员应与申请人共同制定申报计划，明确时间节点，定时调度事项进度，并及时反馈给申请人。

4.代办终止。在代办服务过程中，出现下列情况之一的代办服务终止。

(1) 委托代办事项办结后，代办自行终止。

(2) 申请人请求终止的，代办机构应将已办理的审批文件、证照和相关资料移交申请人。

(3) 经核实，如申请人为失信企业，不予办理，代办终止。

(4) 因代办事项与现行法律、法规相冲突、本身不再具备办结条件的，在说明理由后，代办终止。

(5) 申请人在申报过程中弄虚作假提交虚假材料或隐瞒重要事实的情况，代办终止，并做退件处理。

(6) 申请人不按相关规定申报审批、拒不履行代办协议约定职责行为的，终止代办服务。

5.归档评价。代办事项办结后，帮办代办人员应将相关材料归档，并将领取的证照、相关批准文件以及办理过程中所使用的各种材料，逐件核实，申请人当面领取或通过邮政EMS送证上门等方式送达申请人，并征求对事项办理的意见建议，不断提升企业、群众满意度。

七、考核评价

（一）考核对象

乡（镇）、村（社区）帮办代办队伍。

（二）考核办法

1. 县政务服务中心负责牵头组织对全县帮办代办工作进行考核，考核结果在全县高质量发展考核“营商环境指数”指标中加以应用。

2. 此项考核每年进行一次，每年12月份对本年度工作开展情况进行考核，分值100分。乡镇级必考核（分值60分），村级采取抽查的方式进行考核（分值40分，取平均值）。考核排名前4名的乡镇为优秀。

（三）考核内容

1. 服务体系（20分）

乡（镇）、村（社区）组建帮办代办服务队伍且人员数量达标、在岗履职，得20分。未建立帮办代办队伍、未明确帮办代办人员，本项不得分，所辖村（社区）未组建帮办代办队伍的一处扣5分；未按要求将人员配备到位的，每少一人扣2分。

2. 制度执行（10分）

帮办代办制度、岗位职责、服务流程等各类制度齐全，人员严格遵守各项纪律制度，认真履行帮办代办职责的得10分。未制定帮办代办制度、岗位职责、无服务流程本项不得分；帮办代办制度、服务流程不健全、职责不明确等每一处扣2分，帮办代办人员违反纪律制度或不按流程服务，此项

不得分。

3.服务效能（40分）

未进行台账登记的一次扣3分；对符合帮办代办条件未及时受理或推诿拒绝的，每件次扣3分；未签订代办服务委托书的一次扣3分；对帮办代办过程中出现的问题，因协调不到位或未及时上报，导致审批脱节或延误办结的，每件次扣3分；对申报人提交的申报资料，因保管不善或移交不及时，导致相关资料遗失的，每起扣3分；对不具备帮办代办条件的事项，因解释不到位，导致服务对象不满意的，每件次扣3分；与申报人共同隐瞒重大问题隐患以获得审批结果的本项不得分。

4.信息互动（10分）

乡（镇）、村（社区）按要求将项目相关信息、申报进度等信息主动、及时、准确告知县政务服务中心；按要求将事项推进情况、存在问题等信息主动、及时、准确反馈县政务服务中心；积极参加业务培训、座谈会、入企走访及问题协调等活动得10分。未按要求将项目相关信息、申报进度等信息告知县政务服务中心一次扣2分；未参加业务培训、座谈会、入企走访及问题协调等活动一次扣5分。

5.社会评价（10分）

采取随机抽取的方式对帮办代办服务进行打分评价，由县政务服务中心组织对帮办代办企业和群众进行满意度回访评价。

6.举报投诉（10分）

服务冷漠，态度差等原因被投诉的每发生一起扣2分；利用职务之便为社会中介机构拉业务的，提供违规收费的，接受申办人的宴请、礼品、礼金或要求委托人报销不当费用的，一经查实此项不得分，情节严重、引发社会不良反响的，考核等级直接评定为不合格。

八、工作要求

（一）加强组织领导。推行政务服务县、乡（镇）、村（社区）三级帮办代办服务工作，是进一步优化营商环境、推动我县高质量发展的重要举措。各相关部门、乡（镇）、村（社区）要切实统一思想、提高认识，增强责任感和使命感，主动作为，细化举措，积极稳妥推进，确保将帮办代办服务工作做好。

（二）加快队伍建设。各乡（镇）、村（社区）帮办代办人员应按要求落实到位，保证人员相对固定，为企业、群众提供优质的帮办代办服务。

（三）加大培训指导。县政务服务中心要按照上级要求，协调相关职能部门，共同做好帮办代办队伍的业务指导和培训工作，切实提升帮办代办工作人员业务素质和服务能力。同时制定完善标准化、规范化帮办代办工作流程，做好帮办代办业务指导工作。

（四）强化监督考核。县政务服务中心要统筹做好对帮办代办的考核评价工作，同时向社会公布监督投诉方式，定期组织电话回访，主动接受纪委监委、审计等部门监督，鼓励新闻媒体、社会大众、特邀监督员等对帮办代办服务工作

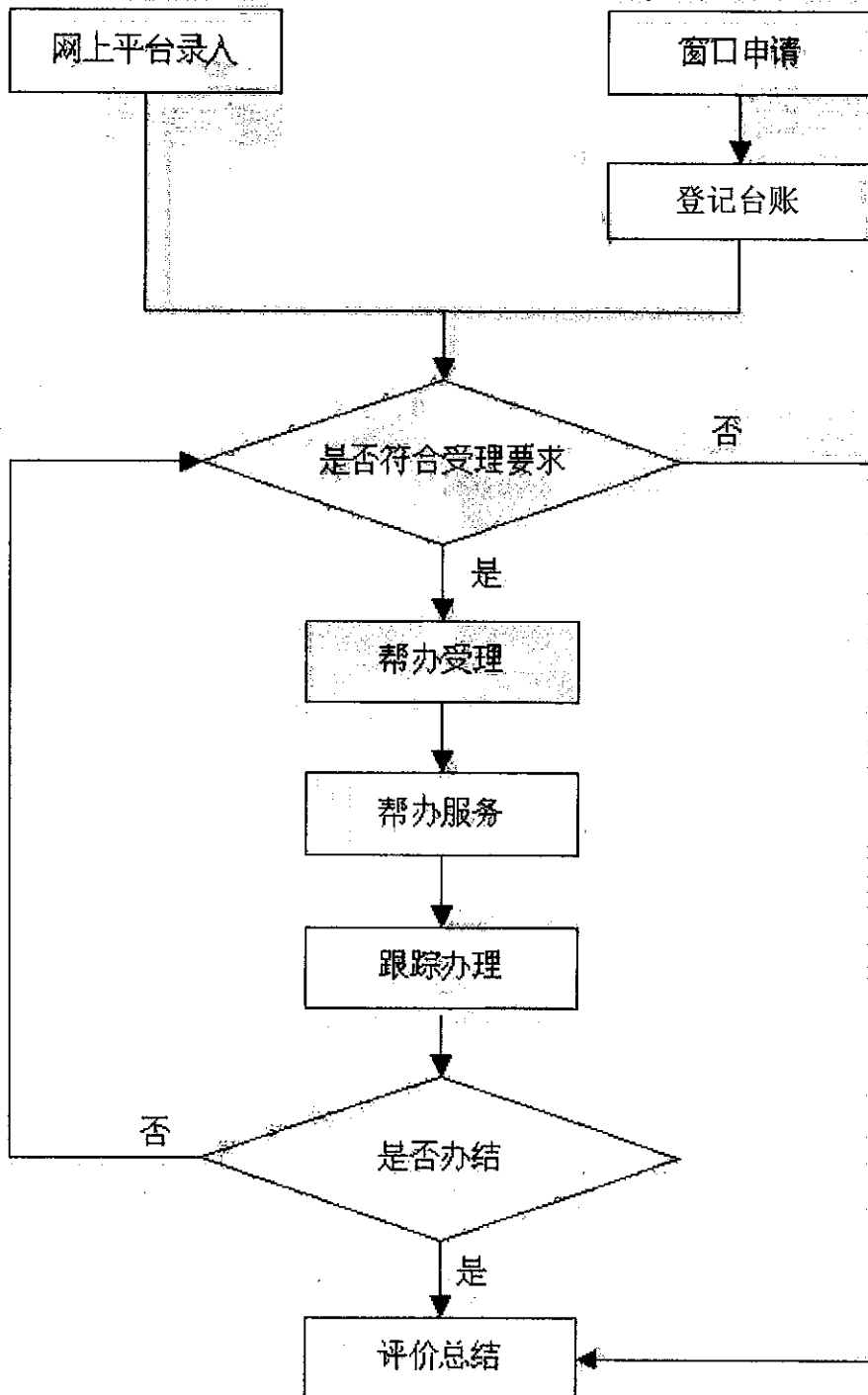
参与监督，不断提高帮办代办服务规范化水平。

- 附件：
1. 帮办代办服务流程图
 2. 帮办代办人员信息统计表
 3. 帮办代办服务考核表
 4. 人员变动登记表
 5. 事项变动登记表
 6. 代办服务委托书

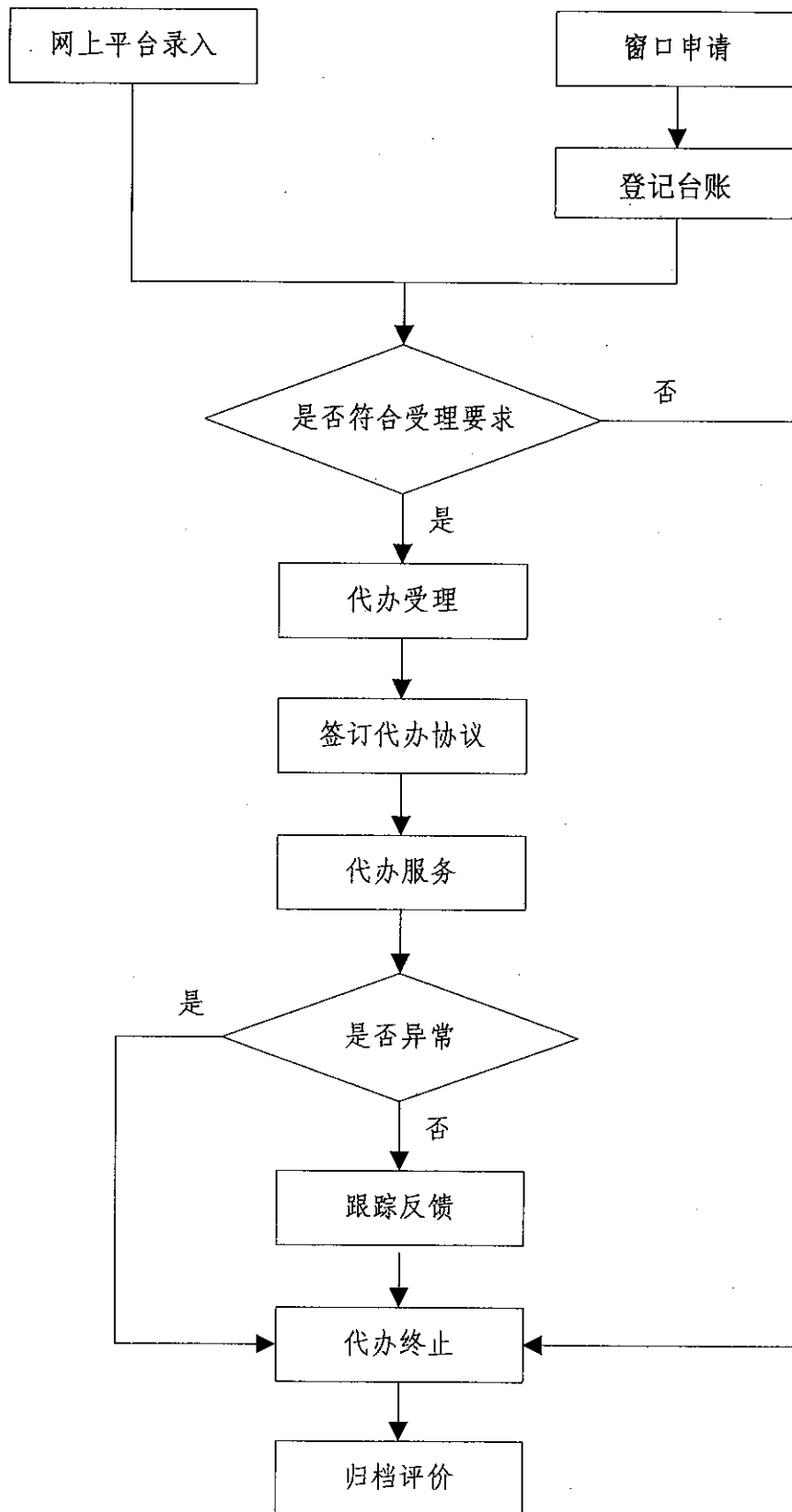
附件 1:

帮办代办服务流程图

(一) 帮办服务流程图



(二) 代办服务流程图



附件3:

帮办代办服务考核表

单位名称: _____

日期: _____

序号	考核内容	分值	考核标准	得分	备注
1	服务体系	20	未建立帮办代办队伍、未明确帮办代办人员, 本项不得分, 所辖村(社区)未组建帮办代办队伍的一处扣5分; 未按要求将人员配备到位的, 每少一人扣2分。		
2	制度执行	10	未制定帮办代办制度、岗位职责、无服务流程本项不得分; 帮办代办制度、服务流程不健全、职责不明确等每一处扣2分, 帮办代办人员违反纪律制度或不按流程服务, 此项不得分。		
3	服务效能	40	未进行台账登记的一次扣3分; 对符合帮办代办条件未及时受理或推诿拒绝的, 每件次扣3分; 未签订代办服务委托书的一次扣3分; 对帮办代办过程中出现的问题, 因协调不到位或未及时上报, 导致审批脱节或延误办结的, 每件次扣3分; 对申报人提交的申报资料, 因保管不善或移交不及时, 导致相关资料遗失的, 每起扣3分; 对不具备帮办代办条件的事项, 因解释不到位, 导致服务对象不满意的, 每件次扣3分; 与申报人共同隐瞒重大问题隐患以获得审批结果的本项不得分。		
4	信息互动	10	未按要求将项目相关信息、申报进度等信息告知县政务服务中心一次扣2分; 未参加业务培训、座谈会、入企走访及问题协调等活动一次扣5分。		
5	社会评价	10	采取随机抽取的方式对帮办代办服务进行打分评价, 由县政务服务中心组织对帮办代办企业和群众进行满意度回访评价。		
6	举报投诉	10	服务冷漠, 态度差等原因被投诉的每发生一起扣2分; 利用职务之便为社会中介机构拉业务的, 提供违规收费的, 接受申办人的宴请、礼品、礼金或要求委托人报销不当费用的, 一经查实此项不得分, 情节严重、引发社会不良反响的, 考核等级直接评定为不合格。		
总分		100	得分: _____ 排名: _____		

注: 60分以下为不合格。

附件 4:

沁水县政务服务帮办代办人员变动登记表

单位（盖章）：

制表时间：

单位名称	变动前 人员姓名	岗位	变动后人员信息					
			姓名	身份证号	联系电话	邮箱（必填）	到岗时间	

备注：若需调整或修改人员信息，需至少提前3天与县政务服务服务中心联系，联系电话：0356-3181393，填写纸质版并加盖公章送至政务大厅一楼1号窗口。

附件 5:

沁水县政务服务帮办代办事项变动登记表

单位（盖章）：

制表时间：

单位名称	变动前事项名称	事项类型	变动后事项信息						是否最多跑一次办理		
			事项清单目录（主项）	是否列入省“四级四同”清单	业务办理项目名称	事项类型	事项是否在一体化平台办理	是否高频事项（月均办结量≥20即高频）		办件类型	

备注：若需调整或修改人员信息，需至少提前3天与县政务服务中心联系，联系电话：0356-3181393，填写纸质版并加盖公章送至政务大厅一楼1号窗口。

附件6:

代办服务委托书

受_____委托，开展_____代办服务，
现对服务约定如下：

一、代办服务事项

二、双方职责

1、委托方职责

负责配合代办员及时提供完善的申报材料，并对资料的真实性做出书面承诺。

2、代办机构职责

负责一次性告知委托人代办事项需准备的材料；负责委托人申报材料的收集、保管和转递；负责跟踪督促审批窗口在承诺时限办结审批服务事项；负责将办理结果及时通知委托方。

三、双方联系人

1、委托方联系人：_____，联系电话：_____，
身份证号：_____。

2、_____乡（镇）_____村（社区）_____为该
事项代办人员，联系电话：_____。

四、代办人员仅负责约定服务事项的代办，相关法律责任由委托方承担。在委托代办期间出现下列情况之一的，代办服

务终止，由此产生的损失由委托人承担。情况包括但不限于：

(1) 委托代办事项办结后，代办自行终止。

(2) 申请人请求终止的，代办机构应将已办理的审批文件、证照和相关资料移交申请人。

(3) 经核实，如申请人为失信企业，不予办理，代办终止。

(4) 因代办事项与现行法律、法规相冲突、本身不再具备办结条件的，在说明理由后，代办终止。

(5) 申请人在申报过程中弄虚作假提交虚假材料或隐瞒重要事实的情况，代办终止，并做退件处理。

(6) 申请人不按相关规定申报审批材料、拒不履行代办协议约定职责行为的，终止代办服务。

(7) 因服务对象自身原因造成事项办理长期停滞、代办事项难以完成的，代办服务机构与服务对象沟通后，委托代办服务终止；

本委托书自签发之日起生效，一式两份，委托方一份，代办中心一份。

附件：申报材料移交清单（一式三份）

委托方：（单位盖章）

代办中心：（盖章）

委托人：

代办人员：

年 月 日

年 月 日

