

# 枣庄高新技术产业开发区兴城街道办事处文件

枣高兴城街发〔2019〕26号

## 关于全面推行政务服务帮办代办工作的 实施方案

各村（社区）、街道有关部门：

为进一步深化行政审批制度改革，推进简政放权、放管结合、优化服务，根据《枣庄市人民政府办公室关于扎实推进“一窗受理、一次办好”改革的实施意见》（枣政办字〔2019〕21号）文件要求，经街道党工委、办事处研究，现就深化“一次办好”改革，全面推行政务服务帮办代办工作，制定如下实施方案：

### 一、目标要求

以国家、省、市、区“放管服”改革精神为引领，根据省、市、区“一窗受理、一次办好”改革要求，建立兴城街道政务服务帮办代办服务工作机制，在街道便民服务中心、村帮办代办便民服务点为企业和群众提供保姆式贴心帮办代办服务，最大限度减少企业和群众跑腿次数，不断优化政务服务和营商环境，为街道便民

服务发展提供强有力的政务服务保障。

## 二、服务原则

**（一）自愿委托。**企业和群众，均可就相关政务服务事项自愿提出帮办代办申请。对于“一件事”、工程建设项目等涉及多部门的复杂事项，鼓励申请人申请代办服务。对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众，提供代办服务。

**（二）无偿代办。**为投资者提供申报咨询、业务指导等所有帮办代办服务，除法定缴费事项外，一律实行无偿服务。帮办代办过程中涉及到的相关现场勘验、外出公示、赴省市区级、街道用车及相关费用由事项业务具体办理单位负责。

**（三）协同联动。**接受委托后，对涉及多个部门的关联事项，建立牵头部门负责制，梳理优化服务流程，为企业和群众提供优质高效的服务。

**（四）依法合规。**帮办代办工作应依法合规，严格工作流程，不得损害公共利益和投资者的合法权益。

## 三、服务范围

**（一）帮办代办类。**社保卡申领及发放、灵活就业人员认定、就业及失业登记、居民养老保险丧葬金领取、被征地农民参加居民养老保险补贴、居民养老保险关系注销、居民养老保险信息变更、居民养老保险待遇支付、居民养老保险参保登记、城乡居民基本医疗保险参保登记、城乡居民医疗保险参保关系终止、一孩二孩服务登记、婚育证明办理、经济困难老年人补贴给付、困难残疾人生活补贴给付、重度困境儿童基本生活补助金给付、城乡

居民最低生活保障金给付、特困人员供养金给付、临时救助金给付、食品经营许可证补证、食品经营许可证申请、个体工商户设立登记、个体工商户变更登记、个体工商户注销登记、食品经营许可证注销、食品经营许可证延续、食品经营许可证变更等进驻街道便民服务中心的业务。**其他帮办代办事项。**1、种粮补贴申报；2、农业种植保险补贴；3、医疗保险收缴；4、养老保险收缴；5、银龄安康保险收缴；6、大病救助；7、残疾证办理；8、其他可代办的事务。

**（二）咨询类事项。**法律咨询、政策咨询、农技知识咨询、市场信息咨询、劳动力需求信息咨询及“互联网+”电商运营就创业等业务咨询等。

**（三）公益事业类。**水、电、电话、有线电视线路安装及维修联系工作，群众性文化活动、全民健身活动的联系工作等。

#### 四、服务流程

##### **（一）街道便民服务中心帮办代办服务流程**

**1、咨询服务。**街道便民服务中心的帮办代办服务中心人员负责协调部门提供业务咨询，解答企业和群众提出的相关问题。

**2、委托代理。**对有意向帮办或代办的企业和群众，当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人对相关业务部门办理；对于材料齐全的代办事项，办理人与代办人员完成材料交接和签收委托协议后，由代办人员代替申请人完成代办事项；对于材料不齐全的，帮办代办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径和方法，方便群众方便快捷地

补齐材料。

**3、预审受理。**对符合委托条件的项目，协调相关审批部门联合踏勘、预审，并指定代办员。代办员与服务对象共同编制代办计划，明确各个审批环节、项目报批和审批的时间节点、所需材料、办理总时限。

**4、全程服务。**代办员按照约定时限，帮助服务对象准备报批材料。对部门单独审批的项目，转相关窗口限时办结。对需要多个部门办理的事项，通过街道诉递平台，及时组织联审联办；对需要区级及以上部门审批的事项，协调相关部门落实专人协助全程办理。

**5、评议归档。**项目办结后由代办员向街道帮办代办服务中心报告办理结果，向申请人发放办结单，按照“一项目一评价”的原则，邀请委托方对帮办代办员的服务效率、服务态度和廉洁情况进行评价，并做好项目资料归档工作。

## **（二）村（社区）服务中心帮办代办服务流程**

**1、咨询服务。**村（社区）帮办代办员负责协调各部门提供业务咨询，解答企业和群众提出的相关问题。

**2、委托代理。**帮办代办员接受咨询，并介绍服务原则、内容、方式和流程，对符合代办的事项，代办员接受申请并予以代办。

**3、材料预审。**帮办代办员告知项目主体其所办事项需要哪些材料，并协助其准备材料。

**4、全程跟踪。**服务对象依照代办员告知，准备需办事项的所有材料，并交予代办员。帮办代办员对服务对象所交材料进行审

核，齐全、合格后报予上级对应业务部门。业务部门对帮办代办员所申报事项予以办理，完结后通知帮办代办员结果。帮办代办员对所代办的事项结果，反馈给服务对象。

**5、服务评价。**服务对象对帮办代办员的整体服务进行评价。

## **五、街道、村（社区）帮办代办便民服务点设置**

（一）街道便民服务中心设立帮办代办服务队，负责帮办代办具体工作，定期开展帮办代办员培训工作，提升业务素质和服务水平。

（二）每个村帮办代办便民服务点配备代办员 2 名，村支部书记为主要负责人，村书记及会计兼任代办员，负责为群众代办相关事项。帮办代办便民服务点统一设在村部，悬挂“**兴城街道 X X 村帮办代办便民服务点**”牌子，接受街道便民服务中心的领导和区行政审批局业务指导。

## **六、工作要求**

（一）**提高认识，加强领导。**各村、各部门要充分认识加强帮办代办便民服务工作的重要意义，切实加强组织领导，保障工作经费，提供必备的办公设施设备。村帮办代办便民服务点和代办员要纳入街道便民服务中心统一管理考核。

（二）**明确任务，落实责任。**村级便民服务点要达到：一块牌子、一间办公室、一套帮办代办制度、两名代办人员、一本服务台账。

（三）**强化培训，提高素质。**街道将定期进行服务技能培训；加强服务质量培训，为帮办代办服务的顺利实施创造有利条件。

**（四）强化督查，严格考核。**各村要做好迎接上级对帮办代办便民服务点的建设和运营情况的检查，并将检查结果纳入年度考核。

兴城街道办事处

2019年12月26日