

建平县数据局

关于印发《关于推行帮办代办服务的工作开展方案》的通知

各乡镇人民政府、国营农场、街道办事处、县直各单位：

为进一步深化“综合窗口”改革，提升政务服务便利度，切实解决企业和群众办事过程中遇到的“门不清、路不熟、来回跑”等问题，现将《关于推行帮办代办服务的工作开展方案》印发给你们。



关于推行帮办代办服务的工作开展方案

为深化“放管服”改革，优化营商环境，切实解决企业和群众办事过程中遇到的“门不清、路不熟、来回跑”等问题，提升政务服务便捷度和满意度，特制定本工作方案。

一、指导思想与工作目标

（一）指导思想

坚持以人民为中心的发展思想，遵循“规范、高效、便民、无偿”的原则，转变服务理念，创新服务方式，通过建立专业的帮办代办服务队伍，为企业和群众提供“一对一、点对点”的贴心服务，变“企业群众跑”为“政府帮办”，全力打造服务型政府。

（二）工作目标

1. 建立体系：建立覆盖县、乡镇（街道）、村（社区）的三级帮办代办服务体系。
2. 明确范围：梳理并公布帮办代办服务事项清单，实现高频事项全覆盖。
3. 规范流程：制定标准化的帮办代办工作流程和服务规范，确保服务高效、透明。
4. 提升效能：显著缩短企业群众办事时间，降低制度性交易成本，群众满意度大幅提升。

二、服务范围与对象

（一）服务范围

1. 帮办服务：指在政务服务大厅内，服务人员为办事企业群众提供的咨询引导、表格填写、网上申报、打印复印等辅助性服务。

2. 代办服务：指针对投资建设项目、企业开办等重点领域，以及老弱病残孕等特殊群体，由专职代办员提供跨部门、跨层级的全程代办、协调督办服务。

（二）服务对象

1. 所有前来政务服务大厅办事的企业和群众（享受帮办服务）。

2. 重点投资项目业主单位。

3. 有代办需求的特殊群体（如老年人、残疾人等特殊群体）。

（三）服务事项清单

企业服务类：企业开办、项目立项、规划许可、施工许可、水电报装、惠企政策兑现等。

个人服务类：社保医保缴纳、不动产登记、公积金提取、老年证办理、困难救助申请等。

三、 运行机制与工作流程

（一）服务队伍建设

1. 设立专窗。在各级政务服务大厅设立“帮办代办”服务窗口，作为服务受理和咨询的枢纽。

2. 组建团队。组建专职代办员队伍，可从各业务部门抽调骨

干或招募专业人员担任。同时，建立以窗口人员为基础的兼职帮办员队伍。

3. 业务培训。定期对帮办代办员进行业务知识、服务礼仪、沟通技巧和系统操作培训，确保服务质量。

（二）标准化工作流程

建立“咨询告知、受理委托、方案定制、全程代办、办结送达、评价反馈”的闭环流程。

1. 咨询受理。申请人通过服务窗口、电话、线上平台等渠道提出申请。帮办代办员一次性告知所需材料、办理流程和承诺时限。

2. 委托受理。申请人与帮办代办员签订《帮办代办委托书》，明确双方权责。申请人按要求准备并提交齐全、合法的申请材料。

3. 方案定制与代办。简单事项即办即结。复杂事项由代办员制定个性化代办方案，明确时间节点。代办员负责在部门间跑腿，完成材料流转、协调沟通、进度跟踪等工作。

4. 办结送达。事项办结后，代办员及时通知申请人，并按规定方式送达办理结果（证照、批文等）。整理归档相关资料。

5. 评价反馈。邀请申请人对服务态度、效率、质量等进行综合评价。建立“好差评”制度，将评价结果作为改进工作和考核奖惩的重要依据。

（三）线上线下融合

1. 线上。在政务服务网、APP、小程序开设“帮办代办”专

区，实现在线申请、进度查询、远程指导等功能。

2. 线下。对于不熟悉线上操作的群众，由帮办员辅助其进行网上办理，推动“网上办、掌上办”。

3. 提供在线人工帮办代办服务，公示业务咨询电话方便办事人员进行线上业务咨询。

四、 职责分工

1. 数据局（牵头单位）。负责方案的制定、组织实施、协调监督和考核评估；负责帮办代办队伍的日常管理。

2. 各入驻部门（协作单位）。负责明确本部门代办事项的流程和标准；积极配合代办员工作，提供绿色通道，确保代办事项高效办结。

3. 帮办代办员（执行主体）。负责具体帮办代办业务的承接、办理、跟踪和反馈；遵守保密纪律，不得泄露申请人商业秘密和个人隐私。

五、 保障措施

1. 组织保障。成立由县领导牵头的帮办代办工作领导小组，定期召开联席会议，解决运行中的难点、堵点问题。

2. 制度保障。制定《帮办代办服务规范》、《代办员管理办法》、《考核细则》等配套制度，实现规范化管理。

3. 技术保障。优化完善政务服务平台功能，为帮办代办提供信息化支撑，实现全过程留痕、可追溯。

4. 宣传保障。通过政府网站、新闻媒体、大厅展板等多种渠

道，广泛宣传帮办代办服务政策，提高社会知晓度和使用率。

六、 监督与考核

1. 过程监督。通过电子监察系统、随机抽查、回访申请人等方式，对帮办代办过程进行全程监督。

2. 绩效考评。将帮办代办工作开展情况纳入各部门年度绩效考核范围，重点考核办结率、用时压缩率、群众满意度等指标。

3. 责任追究。对服务态度差、效率低下、吃拿卡要等行为，依规依纪严肃处理。

建平县数据局

2025 年 7 月 20 日