凤泉湖高新区政务服务代办帮办

服务工作实施方案

为进一步深化“放管服”改革，加快推进政府职能转变，全面优化提升营商环境，聚焦重点领域关键环节“堵点”“痛点”“难点”问题，坚持问题导向，深化改革创新，建立“横向协作、纵向联动、重点代办、无偿服务、高效运行”的政务服务代办帮办机制，结合我委实际，特制定本方案。

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，全面贯彻党的二十大精神，以人民为中心，以更快更好更方便企业和群众办事创业为导向，以政务服务平台为基础，依托凤泉湖政务服务大厅，为企业和群众提供“一对一”贴心代办帮办服务，变“企业群众办”为“大厅一窗办”，通过让数据多跑路实现群众少跑腿，达到企业群众“最多跑一次”甚至“一次也不跑”的工作目标，打造“不见面审批、全过程代办、精细化服务”政务服务品牌，不断优化营商环境，切实增强企业和群众的获得感和体验度。

二、服务机构

在政务服务大厅设立“代办帮办”窗口，配备专兼职代办帮办员，统一受理企业申请人委托帮代办服务申请，提供一对一“贴身式”全程跟踪帮代办服务。代办帮办员从政务服务大厅工作人员和相关业务局室人员中抽调。

三、实施原则

（一）明确责任，依法依规。开展代办帮办行为必须依法合规，不损害办事企业群众的合法权益。在国家政策许可范围内，按照特事特办、优先办理、主动服务、跟踪督办、陪同协办等服务方式，简化手续，从快办理，做到“代办不包办”，“服务不揽责”。

（二）自愿委托，无偿代办。企业和群众自愿委托自主选择代办帮办服务。除法律、法规明确规定必须由企业和群众交纳的费用外，实行全程无偿服务。

（三）协作联动，全程服务。代办帮办员承接代办帮办项目后，由专人对代办帮办审批事项在委托范围内为企业群众提供咨询答疑、审批指导、业务协调、办理等全流程代办帮办服务。

四、服务定义及范围

（一）定义：代办是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；帮办是在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办员带领申请人到相关窗口办理业务或者指导申请人在线上进行操作。

（二）范围：所有入驻行政服务大厅的事项均可实施代办帮办服务，重点围绕招商引资项目从立项、用地、规划到竣工验收和公共设施接入全过程所涉及的审批事项。

五、体系架构

通过线上帮办和线下代办帮办双向联动，搭建线上线下代办帮办体系。

（一）线上帮办服务。帮办员通过电话或线上交流，在电脑端或移动端为企业和群众提供在线帮办服务。

（二）线下代办帮办。由窗口的代办帮办员和管委会服务企业代办小组人员提供线下一对一、面对面代办帮办。

代办帮办事项属于省市重点项目、需要跨市级部门协调的疑难复杂事项的，由领导小组办公室提请由管委会领导班子成员领衔代办帮办，通过陪同办理、协助办理、监督办理等形式，加强统筹协调，着力破解难点堵点痛点。

六、代办帮办程序

（一）接待咨询。代办帮办员为申请代办帮办服务的企业和群众提供有关办事程序的咨询，指导其按照要求做好事项办理前的各项准备工作。

（二）委托受理。帮办服务无需书面申请，“代办帮办”窗口工作人员根据企业和群众需要提供帮办服务。企业和群众需要代办服务的，需向“代办帮办”窗口提出申请，并填写《政务服务“代办帮办”申请表》（附件2-2），明确代办需求。对于材料齐全的代办事项，申请人提交基本信息并填写《政务服务代办委托书》（附件2-3），代办员与申请人完成材料交接后，向申请人出具《代办服务受理通知书》（附件2-4），由代办员代替申请人完成代办事项；材料不齐全的，代办员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便申请人快捷地补齐材料。

（三）跟踪服务。代办帮办员应主动协调化解业务办理过程中的矛盾问题，及时向各部门和申请人反馈处理情况；对于跨区域、需市其他业务部门配合完成等代办帮办员无法单独解决的困难和矛盾，应及时上报相关部门负责人和管委会领导请求协调解决，确保代办帮办事项顺利推进。

若申请人中途主动申请或其他原因停止代办业务，需提交《政务服务代办事项终止书》（附件2-5），代办员应及时向各审批部门说明情况并停止业务办理，并留存资料，对业务办理进度进行登记销号。

（四）情况反馈。代办事项办结后，代办员通知申请人将审批结果相关批准文件以及办理过程中所使用的申报资料核实后送达或通过邮政快递免费寄回到申请人手中，并填写《政务服务代办事项办结通知单》（附件2-6），代办帮办服务结束。

（五）监督评价。完善监督评价机制，代办帮办员在服务事项结束时主动发起服务评价，将监督评价结果录入政务服务“好差评”系统，以完成对本次代办帮办事项的监督考评。

七、保障措施

（一）加强组织领导。成立管委会政务服务代办帮办工作领导小组，压实工作责任。政务大厅设置代办帮办服务窗口，配备专兼职的代办帮办员，负责解答咨询、受理代办申请、指导和督促审批部门在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决代办帮办服务中遇到的审批问题。

（二）积极创新服务模式。发挥示范引领作用，建立健全部门协作机制，对企业开办、企业投资、建设工程等重点领域、难点问题，及时研究总结，形成具有凤泉湖特色的经验做法，探索更多管用可行的服务模式。

（三）加强代办帮办员培训。对代办帮办员进行培训，提升业务素质和服务水平，做到业务熟悉、服务热情，为办事群众提供优质高效舒心的政务环境。

（四）加大宣传力度，提高企业群众知晓度。加大宣传力度，充分运用政务服务大厅大屏幕、代办帮办服务手册、网络新媒体等媒介进行广泛宣传，提升代办帮办政策覆盖面和知晓度。

附件：1.凤泉湖高新区政务服务代办帮办领导机构组成

人员

2.凤泉湖高新区政务服务代办配套文书

附件1

凤泉湖高新区政务服务代办帮办领导机构组成人员

为加快推进政务服务代办帮办工作落实，经凤泉湖高新区主任会研究，决定成立凤泉湖高新区政务服务代办帮办领导小组，现将领导小组成员名单公布如下：

组 长：陈锦辉

副组长：唐骏、余斌、詹学寿、周振河、黄桂洲、陆伟军

成 员：赖格槐（党政办公室），陆苗霞、吴铁军（发展和改革局），林晓环（规划建设局），黄伟杰（财金管理局），辜明华（工信科技局），邹崇颖（市自然资源局凤泉湖高新区分局），陈泽韩（潮州凤泉湖高新区税务局），林建民（市市场监管局凤泉湖高新区分局）

领导小组下设办公室，办公室设在凤泉湖高新区政务服务大厅，具体负责代办帮办日常工作的协调、落实。代办帮办员由政务服务大厅窗口工作人员叶根、龙洁娜、陈嘉惠和管委会服务企业代办小组人员（何煜、佘佳珊、詹洁文）、市市场监管局凤泉湖高新区分局（温国毅）、潮州凤泉湖高新区税务局（刘敏）组成。代办帮办领导机构组成人员因工作变动的，由接替工作的同志补上，不另行调整。

附件2-1

政务服务代办服务流程

代办服务必须做到“受理及时、登记清楚、程序规范、办理迅速、群众满意”。主要有以下4个环节组成：

1.申请。由申报人（单位）自愿向“代办帮办”窗口提出代办服务申请。

2.受理。申报人（单位）将符合条件申报材料递交“代办帮办”工作人员，并填写《政务服务代办委托书》，“代办帮办”工作人员对材料进行预审，并协助资料收集，资料齐全后递交《代办服务受理通知书》。

3.办理。政务服务“代办帮办”人员根据委托书和申报材料，开展代办服务。能在政务服务大厅内“一门办理”的，由“代办帮办”员全程代办。

4.评价。按照“一事一评”原则，由申报人（单位）对代办服务及时作出评议评价。

附件2-2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请单位基本情况 | 申请单位名称 | （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 |  |
| 事前辅导事项名称（选填） |  |
| 代办内容 | □大厅综合窗口受理□大厅综合窗口办结领证□上门送达办理结果□邮寄送达办理结果□事前辅导 |
| 申请日期 |  |
| 代办人（辅导员） | （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（“代办帮办”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。 |

政务服务“代办帮办”申请表

附件2-3

政务服务代办委托书

委托人：                    联系电话：

联系地址：

受托人：                    联系电话：

联系地址：

委托期限： 年 月 日 至 年 月 日

现委托代办以下事项：

1.

2.

3.

4.

受托人在其权限范围内依法开展代办服务，但不予包办。委托人承诺将如实、完整提供所需申报材料，并积极主动协同办理相关事项。

委托人签名（或盖章）：

年 月 日

受托人签名（或盖章）：

年 月 日

附件2-4

代办服务受理通知书

                               ：

年 月 日，本窗口收到你（单位）申请（          ）所提交的下列材料:

1.

2.

3.

4.

5.

经审查，你（单位）申请的该事项属于本窗口受理范围，申请材料齐全，符合法定形式，现予受理，此项代办服务将于­­   个工作日内办结。

政务服务大厅盖章：         受理人及联系方式：

年   月   日               年   月   日

注:本告知书一式两份，申请人（单位）、受理窗口各存一份。

 附件2-5

****政务服务代办事项终止书****

兹有代办事项   ，编号   ，现因   ， 经双方认可，于    年   月   日终止代办委托协议，有关资料已向委托人移交完毕。

代办人签字：  委托人签字：

年   月   日

****政务服务代办事项终止书存根****

兹有代办项目                              ，编号      ，现因                              ，于    年   月   日申请终止代办委托协议，已返还所有代办相关材料。

代办人签字：  委托人签字：

 年   月   日

附件2-6

****政务服务代办事项办结****

****通知单****

兹有代办项目                                ，编号      ，于    年   月   日办结，证照原件及相关材料已向委托人移交完毕，经双方确认，该事项办结。

代办人签字：  委托人签字：

联系电话： 联系电话：

　　　　　　　　　　　　　　　　年　月　日