

安康市行政审批服务局文件

安行审发〔2021〕2号

安康市行政审批服务局 关于建立健全市政务大厅审批服务 帮办代办工作机制的通知

各相关部门，市政务大厅各进驻单位（窗口），各科室：

为进一步深化“放管服”改革、优化提升营商环境，助力全市“产业项目建设年”活动，依据市委《关于全力加快产业项目建设推动高质量发展的决定》（安发〔2021〕1号）精神，现就建立健全市政务大厅审批服务帮办代办工作机制通知如下：

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻落实习近平总书记来陕来安考察重要讲话重要指示精神和市委四届十一次全会精神，以最大限度方便企业和群众

办事创业、产业项目快速落地为目标，建立审批服务帮办代办体系，协助或代替企业和群众办理审批服务事项，提供“一对一”贴心服务，实现“最多跑一次”，不断优化提升营商环境，为产业项目建设提供优质政务服务保障。

（二）基本原则

1. 自愿申请。凡纳入服务范围的事项，办事人可自愿申请帮办代办服务。在办理过程中，需本人现场确认的，应及时到场，履行相关手续。

2. 无偿服务。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。

3. 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，为申请人提供咨询、指导、协调、帮办代办等线上线下服务。

4. 依法合规。在帮办代办服务过程中，按照依法合规的要求，充分保障办事企业和群众的合法权益，积极对接各类优惠政策，在委托范围内提供帮办代办服务。

二、服务范围

（一）个人事项。为老、弱、病、残、孕以及国家相关政策明确的军人、消防人员、特殊引进人才等特殊人群帮办代办便民服务事项。

（二）企业事项。为企业投资项目帮办代办从企业注册登记、项目立项（核准、备案）、施工许可证发放到竣工验收的相关审批服务事项。

三、服务队伍及职责

在市政务大厅建立以帮办代办窗口人员、帮办代办专员、进驻部门帮办代办联络员为主体的帮办代办队伍。

1. 帮办代办窗口人员职责：受理帮办代办申请，安排帮办代办专员，负责数据统计、事后评价、资料归档及其他相关工作。

2. 帮办代办专员职责：协助办事人准备相关资料，指导填写、协助提交申请材料（表单），并做好后续督促、协调、反馈等工作。

3. 进驻部门帮办代办联络员职责：协助帮办代办专员开展工作，协调本单位内部相关科室、大厅窗口办理帮办代办业务。

四、服务方式及流程

（一）现场帮办。企业和群众在市政务大厅抽取帮办代办号码；帮办代办窗口进行受理登记并安排帮办代办专员；帮办代办专员进行办理。因行动不便等原因未抽取号码、但确需帮办代办的人员，帮办代办专员要主动对接、了解需求、协调或帮助办理，事后将帮办代办信息报帮办代办窗口予以统一登记。

（二）委托代办。企业和群众提出委托代办申请；帮办代办窗口进行受理登记并安排帮办代办专员；帮办代办专员联系进驻部门帮办代办联络员对申报材料进行初审，签订代办服务委托协议，启动代办工作。业务办结后，相关窗口将办理结果移交帮办代办专员，由帮办代办专员向反馈办理结果，并填写代办业务办结单。因特殊情况导致代办服务无法进行的，帮办代办专员应终止服务。

（三）上门服务。企业和群众可通过电话、互联网终端、帮办代办窗口等途径提出上门服务申请，帮办代办窗口受理登记并安排帮办代办专员；经审批服务部门分管领导审核同意后，帮办代办专员联合部门审批人员上门开展审批服务。

五、有关要求

（一）加强组织保障。市政务大厅帮办代办工作由业务科牵头负责，相关科室要做好窗口设置、帮办专员、设施设备等工作；各进驻部门要明确一名业务能力强、综合素质高的帮办代办联络员（4月16日前报市政务服务中心业务科）。

（二）加强监督管理。建立健全统计、督办、办结、通报、考核等工作机制，做好办理业务所有涉及资料的归档和管理，实现帮办代办工作的闭环管理。通过表格填写、电话回访、座谈交流等方式征集办事人的评价和建议，对于差评办件、违反纪律的个人要严肃处理。

（三）加强宣传引导。通过中省市各类主流媒体和自媒体，加大对帮办代办工作、先进典型案例的宣传力度，不断扩大帮办代办工作的知晓率和影响力，努力营造良好的舆论氛围，为推进全市“产业项目建设年”活动和打造“营商环境最安康”品牌作出积极贡献。

安康市行政审批服务局

2021年4月13日