

# 安康市行政审批服务局

安行审函〔2021〕54号

## 安康市行政审批服务局 关于组建全市审批服务帮办代办队伍的 通知

各县（市、区）行政审批服务局、政务服务中心，市政务大厅各进驻单位：

为贯彻落实市委《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，进一步方便企业群众办事创业，提升服务水平，优化营商环境，决定依托各级政务大厅组建审批服务帮办代办队伍，现就有关工作通知如下：

### 一、人员构成

组建由市县（市、区）政务服务中心帮办代办专员为主体，政务大厅进驻单位帮办代办联络员为骨干，镇（街道）、村（社区）便民服务站协办员为补充的帮办代办服务队伍。

### 二、工作职责

#### （一）市县（市、区）政务服务中心帮办代办专员

1. 主动对接政务大厅办事群众中的“老弱病残孕”等特殊群体，精准了解需求，为其提供咨询引导、预约取号、线上办理渠

道指引、现场帮办代办等服务；

2. 受理帮办代办申请，提供审批事项申报材料清单、须填报的表单，协助申请人准备相关业务申请资料，指导协助填写、提交申请材料（表单）；

3. 对不属于本大厅服务范围的事项，联系协调相关县区帮办代办专员或部门联络员一次性告知办事指南，并做好后续服务工作；

4. 针对全市重点产业项目提供政策咨询解答和帮办代办服务，制定项目审批手续全周期帮办代办计划，协助开展资料预审、指导企业网上申报，协调督促部门（窗口）加快办理相关审批业务，及时向企业反馈审批结果；

5. 及时发现、收集企业和群众办事过程中的堵点难点问题，做好协调处理；

6. 做好办件数据统计、事后评价、资料归档移交及其他相关工作。

## **（二）政务服务大厅进驻单位帮办代办联络员**

协助帮办代办专员开展工作，指导企业和群众准备申请材料；协调、督促本部门内部相关科室、大厅窗口及时办理帮办代办业务；针对政务大厅重点帮办代办项目按环节制定本部门帮办代办计划，协助企业准备申请材料，及时反馈办理进度。

## **（三）镇（街道）、村（社区）便民服务站协办员**

按照市县（市、区）政务服务中心编制的办事指南和帮办代

办事项目录向企业和群众提供咨询引导、受理帮办代办申请和申请材料代收代送等服务，对能够“网上办”“掌上办”的事项协助办事人员准备申请材料并指导开展线上操作。

### 三、保障措施

**（一）加强队伍建设。**各级政务服务中心和进驻单位要选派政治素质高、业务能力强、知识范围广、责任心强、服务意识好的骨干作为帮办代办人员，镇（街道）、村（社区）便民服务站协办员由各县（市、区）政务服务中心负责明确。帮办代办人员实行标准化管理，统一服装标识，定期开展培训，不断提升业务素质和服务水平。

**（二）健全工作机制。**各级政务服务中心、各进驻部门要高度重视帮办代办工作，帮办代办人员实行动态管理，进驻单位帮办代办联络员发生调整时，要及时告知同级政务服务中心。严格落实“首问负责制”“一次性告知”等制度规范，对帮办代办工作中遇到的难点、堵点问题，建立“上下联动、统筹协调”的联席会议制度，定期协调解决相关问题，确保企业群众诉求落到实处。

**（三）加大宣传引导。**各级政务服务中心、各进驻部门要拓宽帮办代办线上线下受理渠道，加大对帮办代办服务工作的宣传力度，让企业和群众广泛了解帮办代办服务，在全市营造清政亲商宜居的良好氛围。

**（四）加强督办考核。**市行政审批服务局将定期对各级各部

门审批服务帮办代办工作情况进行检查，对存在帮办代办队伍机制不健全、人员综合业务能力差、帮办代办服务不到位等问题的予以通报，并计入年度审批服务便民化考核内容。

附件：《安康市审批服务帮办代办专员通讯录》  
《市政务服务中心帮办代办联络员通讯录》

安康市行政审批服务局

2021年9月6日