

硕政办发〔2024〕1号

## 关于印发和硕县政务服务中心 帮办代办工作制度的通知

各乡镇人民政府，县人民政府各部门、县直各单位，和硕经济开发区管委会：

《和硕县政务服务中心帮办代办工作制度》已经县人民政府研究同意，现印发你们，请认真贯彻执行。

和硕县人民政府办公室

2024年1月23日

（此件公开发布）

# 和硕县政务服务中心帮办代办工作制度

为深入推进“放管服”改革，优化营商环境，不断激发市场活力和社会创造力，为企业提供全程“保姆式”“套餐式”服务，现结合我县实际，制定和硕县政务服务中心帮办代办工作制度。

## 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，全面贯彻落实党的二十大精神，认真落实党中央、国务院和自治区党委关于深入推进“放管服”改革，加快转变政府职能的工作部署，持续增强服务意识、转变工作作风、提升政务服务水平，构建主动型政务服务模式，增强企业和群众的获得感和满意度。

## 二、基本原则

（一）以企业、群众需求为导向。以便民利企为出发点，重点对于社会投资项目前期和审批事中开展全过程帮办代办服务，着力解决企业和群众办事的痛点、堵点、难点等问题。

（二）以责任落实为基石。强化责任主体意识，按照职能职责依法合规开展帮办代办服务，不得损害公共利益、企业和群众的合法权益，不得改变审批事项的法律关系，做到代办不包办、到位不越位。

（三）以自愿、无偿为前提。企业和群众自愿委托、自主选择帮办代办服务。各相关单位根据办事企业、群众需求无偿提供帮办代办服务，除法律、法规明确由企业和群众承担的费用外，不得向企业和群众收取任何附加费用。

（四）以**高效联动**为保障。依托政务服务大厅建立横向协作、纵向联动、沟通顺畅、运转高效的帮办代办服务模式。统筹落实首问负责、告知承诺制、一窗受理、并联办理、限时办结、“预约、延时、错时服务”等制度，加快帮办代办速度，精准高效服务企业和群众。

### **三、帮办代办范围**

（一）来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众，需要办理的民生保障类公共服务事项。

（二）新注册企业的设立、变更以及企业食品经营许可证，与其相关的社保、税务服务。

（三）凡审批权限属县级政府部门，且符合国家、自治区、自治州产业导向规定的，投资额在**500**万元以上的项目（不含国家宏观调控项目、高耗能、高污染、资源类等项目）。

（四）列入自治区、自治州以及我县重大项目年度计划投资的，县委、人民政府重点督办的，以及县人民政府指定的必须帮办代办的项目。

### **四、帮办代办职责**

（一）**帮办代办责任单位**。对于能在政务服务中心直接办结的，由政务服务中心直接提供帮办或者代办服务。不能在政务服务中心直接办结的，按照项目产业类型归口管理原则，确定相关部门为帮办代办责任单位。

（二）**部门帮办代办责任领导**。县直所有涉及投资项目建设管理行政审批的部门，应确定一名负责业务工作的领导担任本部门帮办代办工作责任领导，对本部门的行政审批事项进行督办、

协办、跟踪、办结。

（三）帮办代办员。按照“熟悉政策、精通项目、善于协调”的原则，各单位负责选派项目专（兼）职代办员，负责协助企业或群众做好审批协调、材料准备、联络沟通、信息反馈等工作。

## 五、帮办代办服务流程

（一）申请。申请人到帮办代办服务岗进行咨询，填写《帮办代办申请表》，提出帮办代办需求。帮代办员确认委托需求后，向申请人说明帮办代办服务流程，并在核实相关资料确认签字后送达审批窗口。对于不符合帮代办条件的申请，明确告知理由。

（二）办理。审批窗口按照相应的审批流程和承诺时限规范办理业务。帮代办员对帮办代办事项要全程跟踪，积极协调解决帮办代办过程中存在的困难和问题。涉及到的行政事业性收费以及其他费用，帮代办专员引导申请人按规定自行缴纳。帮代办专员要及时主动联系申请人，定期向申请人反馈帮办代办情况。

（三）办结。帮办代办完成后，帮代办专员应及时向申请人移交结果及有关原始资料，经申请人签收后，确认帮办代办服务结束。因业务本身不具备办结条件或申请人主动要求终止委托的，帮代办专员应与申请人办理终止委托手续，注明终止原因，移交相关资料并确认签字。业务情况特殊、需要延长服务时限的，帮代办专员负责向申请人做好解释说明工作。

（四）并联审批。对需多个部门联合审批的事项，由政务服务中心牵头各审批职能部门召开并联审联批会议协调解决。审批过程中涉及部门职能交叉、职责不清、程序复杂以及遇有较大问题影响正常审批的，由县政务服务中心牵头负责协调解决。对协

调难度大的，由政务服务中心报请政府分管领导协商解决。

（五）评价反馈。帮办代办结束后，帮办代办员利用政务服务“好差评系统”让申请人对帮办代办服务进行评价及反馈相关意见建议。

（六）建立工作台账制度。对提供的帮办代办服务，建立工作台账，定期统计、分析，对发现的共性问题及时研究解决。要善于总结好的经验，健全完善长效机制，确保帮办代办工作顺利开展。