

兴县行政审批服务管理局文件

兴审管发〔2025〕39号

兴县行政审批服务管理局 关于印发《政务服务中心帮办代办工作制度》 的通知

各驻厅单位、各中心、各股室：

《政务服务中心帮办代办工作制度》已经局党组研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

（此件公开发布）



政务服务中心帮办代办工作制度

为全面深化“放管服”改革，进一步优化营商环境，完善服务机制，创新服务方式，为企业和群众提供“一对一”贴心帮办代办的优质服务，特制定本制度。

一、总体要求

依托县政务服务中心，结合政务服务“一网、一门、一次”改革，建立县级政务服务事项帮办代办工作制度，最大限度减少企业和群众跑腿次数，实现“减流程、减时限、减材料、减证明、减跑动”的“五减”工作目标。

二、帮办代办范围、原则

帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指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。

（一）帮办代办范围：帮办主要内容为与群众关系密切的民生保障类公共服务事项；对于涉及多部门的复杂事项或行政审批类涉及重点项目的事项申请人可申请代办服务。对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众，也可提供代办服务。

（二）帮办代办原则：自愿委托、无偿服务、协同联动、依法依规原则。

三、帮办代办工作专班

帮办代办工作专班组成人员由政务服务中心根据工作实际研究确定。

四、双方职责

申请人可根据需要，在帮办代办范围内自主选择全程或部分委托帮办代办。

（一）申请人主要职责

1. 明确申请人，保持相对稳定，如有变动，及时告知帮（代）办人员；
2. 负责及时、真实、充分地提供相关申报材料，与帮（代）办人员共同做好申报材料整理工作；
3. 根据审批部门提出的要求，及时对申报材料进行修改或补充；
4. 审批环节必须由申请人到场的，应及时到场；

（二）帮代办专员主要职责

1. 指导申请人熟悉办事流程及办事指南，按实际情况协助编排审批进度计划；
2. 指导协助申请人准备申报材料，提供审批事项申报材料清单、需填报的表单，并指导申请人填写，按报批流程，将申报材

料递交相关审批窗口办理；

3. 对审批过程进行跟踪，及时向申请人反馈办理进展情况，做好与审批窗口及相关单位的沟通；

4. 及时发现并协调处理审批中出现的问题；

5. 做好帮办代办事项相关资料的整理、保管和移交工作

五、工作流程

（一）咨询申请。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。帮代办人员确认委托需求后，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）帮办代办。审批窗口要按照相应的审批流程和承诺时限规范办理业务。帮代办人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，帮代办人员引导申请人按规定自行缴纳。帮代办人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。

帮办代办完成后，帮代办人员应及时向申请人移交结果以及有关原始资料，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，

帮代办人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，帮代办人员负责向申请人做好解释说明工作。

建立工作台帐制度。对提供的帮办代办服务，建立工作台帐，定期统计、分析，对发现的问题及时研究解决，共性问题，要健全完善长效机制，确保类似问题不再发生。

（三）评价反馈。帮办代办结束后，帮办代办人员利用政务服务“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、效能评估

（一）各驻厅窗口、帮办代办工作专班要服从政务服务中心的统一调度，有效完成代办服务。

（二）对代办服务中发生的推诿扯皮、失职渎职等行为造成较大影响的工作人员，将按相关规定予以处理。