

烟台市芝罘区政务服务中心文件

烟芝政服〔2024〕5号

烟台市芝罘区政务服务中心 帮办代办工作规范

1. 总 则

1.1 【目的依据】为推进政务服务提质增效，进一步规范政务服务帮办代办工作，根据《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《山东省深化“高效办成一件事”大力提升行政效能的若干措施》（鲁政发〔2024〕4号）、《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务

服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号）等有关要求，结合我省实际，制定本规范指引。

1.2 **【概念定义】**本规范指引所称帮办，是指在政务服务领域中服务主体根据服务对象需求，为其提供咨询解答、材料辅导、协调指引、事项申报等全流程、全链条协助办理的服务。代办，是指在政务服务领域中服务主体受服务对象的委托，代理其完成政务服务事项办理的服务。

1.3 **【服务原则】**帮办代办服务应遵循依法依规、无偿自愿、公开高效、协同创新原则。

1.4 **【适用范围】**各进驻单位政务服务帮办代办工作按照本规范指引执行。

2.服务主体和服务对象

2.1 **【服务主体】**各进驻单位各专区组建由专、兼职人员构成的帮办代办服务队伍作为服务主体。

2.2 **【服务对象】**申请办理政务服务事项并提出帮办代办需求的自然人、法人、其他组织均为服务对象，包括但不限于：

2.2.1 老弱病残孕等特殊群体。

2.2.2 国家、省、市、县政府确定并公开发布的重点建设项目、重大民生工程，以及为应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件、突发事件等急需建设的项目。

3. 服务内容

3.1【帮办内容】进驻政务服务中心的所有政务服务事项及其相关服务均可纳入帮办服务范围。主要服务内容为咨询解答、申报辅导、陪同办理等。

咨询解答是指对服务对象的业务咨询进行及时回应、答疑解惑、资料推送等服务。

申报辅导是指根据服务对象需求，为服务对象提供材料填报指导、内容预审、提报指引等服务。

陪同办理是指因行动不便、语言或文化受限、专业能力不足等存在办事困难的服务对象，按需协助、贴心帮办，及时协调解决业务办理过程中出现的问题。

3.2【代办内容】代办服务事项实行清单制管理，应向社会公开并动态管理、定期更新。主要服务内容为代为申报、代理对接、协调督办等。

代为申报是指与服务对象共同完成材料准备的基础上，代替服务对象进行业务申报的服务。

代理对接是指在事项办理过程中，代替服务对象与相关部门进行沟通对接的服务。

协调督办是指主动协调部门或窗口了解事项办理进程、跟进催办，必要时通过联席会形式协商解决，并将结果及时反馈服务对象。

4. 服务方式

4.1【服务途径】根据服务对象需求不同，可提供线上服

务、线下服务。应健全完善线下服务体系与线上服务系统实时信息交互机制，形成线上线下综合运行、相互补充、融合发展的“一体化”服务机制，并积极引导服务对象线上办理。

4.2 【服务方式】推动模式创新，灵活采取多元化、个性化服务，主要包括以下方式：

4.2.1 线上服务。通过“爱山东”政务服务平台、移动客户端、即时通讯、审批管理系统等多渠道，提供线上高频服务事项的帮办代办，运用语音唤起、预约、远程协助和问答式引导等，为服务对象提供全程在线指导帮助。

4.2.2 专区服务。针对服务对象现场提出的不同需求，引导至帮办代办服务窗口或服务专区，为其提供精准、全流程服务。

4.2.3 上门服务。对于无法到政务服务大厅办理有关业务的老弱病残孕等特殊群体，以及需要现场会商、现场服务的重点企业、重点建设项目等，由帮办代办人员提供“面对面”上门服务。特别是在高新区、产业园区等探索开展项目专班、专员跟进等全流程服务，及时解决项目推进中的难点问题。

5. 服务流程

5.1 【帮办流程】帮办服务流程主要包括：

5.1.1 受理需求。帮办人员接待咨询，及时受理服务对象需求，一次性告知事项办理相关政策、申请材料、办理流程等事项。

5.1.2 辅助办理。指导服务对象做好材料准备工作，协助完

成材料申报，根据服务对象需求，可跟进审批进度。跨部门、跨层级、跨区域的应协调同步开展联动服务。

5.1.3 结果反馈。事项办结后，及时将审批结果告知服务对象，根据服务对象需求送达有关文件证明等，并邀请服务对象进行满意度评价。

5.2 【代办流程】代办服务流程主要包括：

5.2.1 接受委托。代办人员应对服务对象提供的基础材料进行预审，符合法定形式的，按照服务对象自愿原则受理代办服务委托，签订《代办委托协议》（详见附件 1-1），分阶段、分环节提供部分或全程代办服务，并建立代办服务工作台账。

5.2.2 制定服务方案。根据委托业务情况，结合业务办理流程、改革创新成果等，制定个性化服务方案。

5.2.3 材料收集与报送。应协助服务对象迅速、有序开展材料准备工作。材料齐全后，递交至有关单位、部门办理各项手续。

5.2.4 跟踪反馈。按照进度计划对服务事项进行全程跟踪和督办，及时反馈审批进度，协调解决审批过程中存在的问题。

5.2.5 结果交付。事项办结后，根据服务对象需求，采取电子送达、现场领取、免费邮寄等方式送达相关结果证照文件。

5.2.6 资料归档。服务终止后，签订《代办委托终止单》（详见附件 1-2），将代办资料等分类整理，形成完整的代办档案予以存档。

5.3 【特殊情形】特殊事项和特殊需要，应开辟绿色通道。按照“特事特办、急事急办、主动服务、优先办理”的原则，简化程序，安排专人负责，为服务对象提供更加高效便捷的帮办代办服务。

5.4 【服务终止】在帮办代办服务过程中，出现以下情况导致帮办代办无法进行的，帮办代办服务终止：

- 5.4.1 委托人提交的申请材料内容不实的；
- 5.4.2 申请材料不符合法定条件、标准且不能补正的；
- 5.4.3 委托人未能及时缴纳各类行政事业性收费的；
- 5.4.4 委托人提出暂停委托帮办代办服务的；
- 5.4.5 因政策性调整导致服务无法继续的；
- 5.4.6 其他应终止的情形。

附件 1：代办委托协议

附件 2：代办委托终止单

烟台市芝罘区政务服务中心

2024 年 6 月 12 日

附件 1:

代 办 委 托 协 议

委托编号:〔20xx〕 第 号

委托方: (以下简称甲方)

受托方: (以下简称乙方)

一、代办内容

甲方将下列事项所涉及的申报、审批或其他服务事项委托乙方代办:

1.委托代办事项名称:

2.乙方指派_____ (联系电话:_____) 为代办员,为甲方提供代办服务。代办员一经确定不得随意变更,如有变更须及时通知甲方。

3.甲方确定_____ (联系电话:_____) 为联系员,具体负责与乙方代办员的日常沟通联系。联系员一经确定不得随意变更,如有变更须及时通知乙方。

4.办结文书发放方式:

(1) 电子送达

(2) 现场自取

(3) 代办人员免费邮寄 (收件人: 联系电话:

收件地址:)

二、甲方职责

1.负责真实充分地提供代办事项相关材料,与代办员共同做好材料整理工作;

2.积极配合代办员及时提报申报相关材料;

3.根据审批职能部门提出的要求，及时对申报材料进行修改或补充；

4.审批环节必须由甲方人员到场的，应及时到达现场；

5.负责及时缴纳依法应当缴纳的行政事业性收费；

6.负责整理、留存项目办理全流程材料，项目结束后，将备份材料交予乙方存档、备份。

三、乙方职责

1.为甲方提供服务指南模板及办事流程，按实际情况，协助编排事项审批进度计划；

2.协助甲方准备申报材料，向其出具一次性告知书并约定材料补正途径，协助甲方准备申报材料、填写各类表单。按审批事项报批流程，将申报材料递交相关审批服务窗口办理；

3.对审批过程进行跟踪，及时向甲方反馈事项办理进展情况，做好与审批部门及相关单位的沟通工作；

4.定期对代办事项回访，听取甲方需求；

5.及时发现审批中出现的问题并做好协调工作；

6.做好代办事项相关资料的整理、保管和移交工作，使用“免费邮寄”方式送达办结文书的，邮寄单作为档案材料一并归档。

四、协议终止

发生以下情形之一时，本协议终止：

1.委托代办事项手续办理完成后，本协议自行终止；

2.甲方有权根据代办实际情况，提出终止本委托协议，双方填妥《代办委托终止单》后，本委托协议终止；

3.根据法律、法规，代办事项不予审批或许可的；

4.甲方不按期缴纳依法应当缴纳的行政事业性收费的；

5.甲方申报提报材料时提供虚假材料、隐瞒真实情况的，乙方有权提出终止本委托协议；

6.法律、法规等规定应当终止的其他情形。

五、其他约定

1.本协议所涉及的委托代办工作，全部为无偿代办，甲方无需为此支付任何费用。

2.乙方将认真履行代办职能，并充分发挥协调作用，在甲方配合下确保依法及时、有效完成代办任务。

3.双方明确，本协议所指的委托代办，适用《中华人民共和国民法典》关于“代理”的相关规定。

4.在代办过程中，乙方代办行为不得涉及代替申请人签字、指纹采集等法律法规明确规定需由甲方及其相关工作人员本人现场办理的各类情形。

5.本协议经甲乙双方或其代表人签字（或盖章）后生效。

6.如遇争议双方协商解决，协商不成，任何一方可向受委托方所在地法院提起诉讼。

7.本协议一式三份，甲方留存一份；乙方留存两份，一份存入办件档案，一份统一由代办员归档。

委托方（签名、盖章）

受托方（签名、盖章）

签订时间： 年 月 日

附件 2:

代办委托终止单

委托编号:

〔20xx〕第 号

委托代办事项 名称		
☐ 受托人已办完各种手续,受托业务的全部证照文书委托人已签字确认、签收、评价,代办终止。	代办过程中,出现(发现)以下情形之一的,代办终止。引发复议、诉讼的,依法处理。 ☐ (1) 申请人要求终止的; ☐ (2) 提供虚假材料、隐瞒真实情况的; ☐ (3) 不按期缴纳依法应当缴纳的行政事业性收费的; ☐ (4) 申请不符合法定条件、标准且不能补正的; ☐ (5) 不配合办理代办事项的; ☐ (6) 法律、法规等规定应当终止的其他情形。	
已向委托人移交材料如下: 1.XXXXXXXXXX 2.XXXXXXXXXX		
委托人评价: ☐满意 ☐不满意		
意见建议:		

委托方（签名、盖章） 年 月 日	受托方（签名、盖章） 年 月 日
---------------------	---------------------

本书一式三份，委托方留存一份和受托方留存

