

扎赉特旗推进政府职能转变和放管服改革协调小组办公室

扎赉特旗推进政府职能转变和放管服改革协调小组办公室

扎放管服办发〔2022〕27号

关于印发《扎赉特旗全面推行政务服务帮办代办工作实施方案》的通知

各苏木、乡、镇人民政府，旗直各有关部门：

现将《扎赉特旗全面推行政务服务帮办代办工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

扎赉特旗推进政府职能转变和
放管服改革协调小组办公室

2022年8月22日

扎赉特旗全面推行政务服务帮办代办 工作实施方案

按照《兴安盟全面深化三级政务服务体系建设实施方案》和中共扎赉特旗委办公室、政府办公室《关于成立扎赉特旗全面深化三级政务服务体系建设工作领导小组的通知》（办发[2022]29号）精神，为全面推进政务服务帮办代办工作规范化，提升群众办事便利度，满意度，结合我旗实际，制定此方案。

一、基本原则

（一）需求导向，突出重点。以便民利企为出发点，推动苏木乡镇、嘎查村（社区）民生保障领域等高频政务服务事项提供帮办代办服务，着力解决企业和群众办事的痛点、堵点、难点等问题。

（二）明确责任，依法依规。旗人民政府负责本级政务服务向基层延伸所需设施、设备和人员等工作。各级政务服务机构强化责任主体意识，按照职能职责依法合规开展帮办代办服务，不得损害企业和群众的合法权益，做到代办不包办、到位不越位。

（三）自愿委托，无偿代办。企业和群众自愿委托、自行选择帮办代办服务。各级政务服务机构要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费用。

(四) 协作联动，统筹高效。依托政务服务大厅、便民服务中心(站)建立纵向三级联动、横向部门协作、沟通协调顺畅、运转办理高效的帮办代办服务模式，加快帮办代办进度，精准高效服务企业和群众。

二、重点任务

(一) 构建帮办代办服务体系。建立覆盖旗、乡、村(社区)三级帮办代办服务体系。线下依托各级帮办代办窗口,无偿为群众提供咨询、指导、协调、帮办、代办、“上门办”等服务。针对居住分散、交通不便等农村牧区，通过邮政+帮办代办、建立流动代办点等方式，主动提供上门办、代缴代办代理等服务。线上采取互联网+帮办代办，通过政务服务网、蒙速办 APP、12345 政府服务热线等方式开展帮办代办工作。

(二) 组建帮办代办服务队伍。加快组建各级专业帮办代办服务队伍，旗级层面成立帮办代办服务中心，每个乡级便民服务中心和村级便民服务站至少确定 2—3 名代办员，无偿提升帮办代办服务。具有政务服务事项但未进驻政务大厅的部门，要至少明确 1 名优秀业务骨干作为专兼帮办代办服务人员，负责本部门帮办代办工作，并与本级政务服务局做好协调对接。

(三) 确定帮办代办服务范围。梳理公布各级帮办代办政务服务事项指导目录，全面聚焦社会保险、医疗卫生、养老

服务、公共教育、劳动就业、退役军人、社会服务、住房保障、残疾人服务、户籍办理等与群众生产生活密切相关的重点领域和老年人、残疾人等特殊群体，全方位为企业和群众提供咨询、指导、协调、帮办、代办等服务。帮办代办工作实行分级负责制，旗、乡、村三级分别设置帮办代办窗口或帮办代办点，并建立帮办代办工作台账，明确帮办代办具体事项、受理条件、申请材料、办理时限、责任单位等，对外公布、动态调整，让企业和群众知晓，推进帮办代办工作取得实效，实现帮办代办服务标准化、规范化。

(四)规范便民服务中心(站)建设标准。旗内所有苏木乡镇、嘎查村(社区)规范设置便民服务中心(站)，统一实现“八有一能”目标，即有帮办代办窗口、有帮办代办人员、有办公设备、有办事指南、有帮办代办政务服务事项清单、有代办员责任清单、有制度机制、有工作台账、能办事。

(五)建立帮办代办服务联动机制。要牢固树立全旗“一盘棋”意识，进一步健全首问负责、一次性告知、一窗受理、并联办理、限时办结、容缺受理、“预约延时 错时服务”、“上门服务”等制度，按照提前介入、接受申请人委托、签订委托协议、提供咨询指导、收集材料报送、协调部门办理、反馈办理结果、归档返还材料、回访评估评价等流程开展阶段性或全流程帮办代办服务，变企业群众“多头跑”为政府部门“接力办”。

(六)强化帮办代办考核评价。各级政务服务管理机构负

责 对本级帮办代办相关工作情况进行督查考评。各地、各部门开展帮办代办工作情况纳入全旗“放管服”改革和政务服务绩效考核 内容。推行社会公众监督评价，充分利用政务服务“好差评”系 统、意见箱、“12345 政务服务便民热线”等方式和渠道，主动接受社会监督评价。

四、工作要求

(一)加强组织领导。各地、各部门要进一步提高政治站位，加强组织领导，主要负责同志要切实承担领导责任，抓好推行政 务服务帮办代办工作的部署、协调和落实。旗“放管服”改革协调小组办公室负责帮办代办日常工作。根据工作需要开展业务培训，提高帮办代办人员的业务素质和综合能力。旗直各有关部门要及时研究解决基层工作中遇到的实际困难和问题，大力支持政务服务向基层延伸、便民服务中心(站)帮办代办。财政部门要做好帮办代办点建设、服务和管理提供经费保障。

(二)强化责任追究。各地要制定专项工作台账，定期调度、 通报进展情况，推进工作落实。要建立惩戒问责机制，对工作推进不力、损害群众合法权益的，将依纪依法严肃问责。

(三)及时推广经验。各地、各部门要因地制宜、积极探索、主动作为，学习借鉴先进地区推行政务服务帮办代办工作经验， 创新工作方法，总结典型案例，并将有关工作进展情况和经验做 法于每季度最后一个月 15 日前报送旗政

务服务局。旗政务服务局要对各地、各部门工作进展情况进
行汇总。

(四)加大宣传力度。各地、各部门要不断加大推行政务
服务帮办代办工作相关政策宣传力度，充分运用政务大厅、
电视报刊、网络新媒体等媒介，提升政策社会覆盖面和知晓
度，提高企业和群众参与度，营造良好舆论氛围和导向。