

临沂市人民政府办公室
关于印发临沂市全面推行政务服务“沂蒙红色
帮办代办”实施方案的通知

临政办字〔2019〕33号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游度假区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

现将《临沂市全面推行政务服务“沂蒙红色帮办代办”实施方案》印发给你们，请认真抓好落实。

临沂市人民政府办公室

2019年4月16日

临沂市全面推行政务服务“沂蒙红色帮办代办” 实施方案

为深化“一次办好”改革，加快政府职能转变，提升政务服务效能和水平，全面优化提升营商环境，制定本实施方案。

一、总体要求

（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，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心，以更好更快方便企业和群众办事创业为导向，加大政府职能转变和“一次办好”改革力度，依托各级政务服务机构和基层便民服务场所，建立“沂蒙红色帮办代办”服务网络，打通服务企业和群众“最后一公里”，实现政务服务标准化、便民化、精细化。

（二）基本原则

1. 自愿委托。凡在临沂市行政区域范围内需要帮办代办的企业和群众，均可就相应的政务服务事项自愿提出委托申请，由帮办代办员在委托的范围内对事项提供全程免费服务。

2. 合法高效。帮办代办服务要严守法律法规及相关政策规定，不损害公共利益和相关方面合法权益。实行一次告知、限时办结制度，简单事项“当场办”，复杂事项“加速办”。

3. 突出重点。市、县政务服务机构要聚焦十优产业，对重点投资项目提前介入辅导、主动上门服务，量身定制服务方案，实行“专班帮办”。对其它投资项目，也应提供全周期、全流程、

全方位帮办代办服务。基层便民服务机构要聚焦百姓所想、所盼、所需、所急的民生服务事项，提供贴心周到的帮办代办服务。

4. 首问负责。各级政务服务和便民服务机构工作人员要严格落实首问负责制，为服务对象提供业务咨询、帮办代办等服务。

5. 协同联动。建立健全横向到边、纵向到底的服务联动机制，依托市、县、镇、村四级帮办代办服务体系，建立分工协作、上下联动的帮办代办服务网络。

（三）工作目标

2019年12月底前，实现市、县、镇、村四级帮办代办服务全覆盖，打造一支以党建为统领、以沂蒙精神传基因、以红色文化铸灵魂、以党员干部做先锋的“沂蒙红色帮办代办员队伍”，以昂扬的风貌、热情的态度、务实的作风、专业的水平、高效的行动，为企业和群众提供“店小二”服务。

二、主要任务

（一）组建帮办代办队伍

按照“服务意识强、专业本领高、工作作风硬”的标准，在各级政务服务、便民服务场所设立相关窗口，组建一支覆盖全市的“沂蒙红色帮办代办队伍”。各级帮办代办队伍要保持稳定，其聘任与转岗需报上级行政审批服务部门备案。

1. 配强专职人员。各级政务服务和便民服务机构要配齐配强专职帮办代办员。原则上，市、县要配备专职帮办代办人员3名以上，乡镇（街道）配备专职人员2名以上，行政村（社区）

明确专兼职人员 1 名以上。

2. 壮大兼职队伍。市、县政务服务大厅各综合业务窗口和乡镇便民服务机构均要确定 2 名以上兼职帮办代办员。

3. 多方汇聚力量。各县区要善于创新，从第一书记、基层大学生村官、驻村工作队员等群体中，选拔爱岗敬业、专业能力强的优秀人员兼任帮办代办员，为帮办代办服务提供有力支撑。鼓励具备条件的志愿者，无偿提供帮办代办服务。

（二）明确帮办代办职责

帮办代办是指帮办代办人员依申请对象申请，或受申请对象委托，对各类政务服务事项，特别是投资建设项目等复杂事项、高频事项实施介入辅导、上门服务等，协助申请对象办理审批申报及其他相关工作。

1. 各级政务服务和基层便民机构责任：各级政务服务和便民服务机构负责权限范围内政务服务项目的帮办代办，做好相关工作情况的统计和分析；上级负责指导下级开展相关工作，对帮办代办员队伍进行业务培训、监督和考核等。

2. 帮办代办员责任：辅导申请人熟悉办事流程及办事指南；提供服务事项申报材料清单，协助申请人准备、报送申报材料；对重点项目提前介入辅导、主动上门服务；建立工作日志台账，随时掌握帮办代办事项办理进展，及时协调解决事项办理中出现的问題，向申请人反馈办理进度；对申请人提交的涉商业秘密、技术秘密和个人隐私的资料负有保密责任；涉及中介技术服务机构的，协助、指导申请人自主选择。

3. 帮办代办申请人责任：及时提供事项申报相关材料，并

确保材料真实、合法、齐备，并根据窗口提出的要求，及时对申报材料进行修改或补充；按规定及时交纳各类规费。

（三）明确帮办代办范围

市、县政务服务机构帮办代办范围主要是重点投资项目，兼顾其他审批事项。基层便民服务机构帮办代办范围主要包括人口计生、劳动就业、农村补贴、社会保险、福利救助、低保办理等民生保障类公共服务事项。对于行动不便或有其他特殊情况的群众，可提供全方位帮办代办服务。

（四）明确帮办代办流程

1. 提出申请。企业委托办理相关事项，应向当地政务服务和便民服务机构提出服务申请，履行必要手续，提供相关资料。群众委托办理民生保障类事项，可简化帮办代办手续。

2. 受理委托。符合帮办代办条件的申请，政务服务和便民服务机构要与申请人签订相关委托协议，明确服务具体内容；资料不全或不符法定要求的，须一次性告知缺少的材料以及补齐材料的途径和方法，方便申请人补齐材料；不符合帮办代办条件的，应当明确告知不受理原因。

3. 事项办理。受理的委托事项，经登记备案后，由帮办代办员根据实际情况及时开展帮办代办服务，并做好相关记录。对特殊情况、特殊人群按照“急事急办、特事特办”原则，实行重点服务。事项办理期间，无特殊情况不得更换帮办代办员。

4. 交接归档。帮办代办工作完成后，帮办代办员要及时办理交接手续，对相关材料进行整理汇总，并交政务服务或便民服务机构归档保存。因客观原因帮办代办事项无法办结或申请

人要求终止委托的，政务服务和便民服务机构要与申请人办理终止委托手续，移交相关资料。各级政务服务和便民服务机构负责对帮办代办服务质量、服务效率进行评价。

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立临沂市政务服务帮办代办工作领导小组，负责研究帮办代办工作有关重大事项，协调解决工作推进中的重要问题，组织开展督查考核，确保帮办代办工作取得实效。各县区、开发区要参照市里做法，建立相应组织机构，推动各项工作落实。各级政府要为帮办代办工作提供必要经费保障。

（二）鼓励改革创新。各县区、开发区要结合本地实际，大胆探索创新服务模式。要提升服务水平，对重大项目、重要事项，主动靠上提供个性化、定制化服务，并充分运用信息化手段，借助网上政务大厅、掌上政务服务 APP，提升帮办代办服务效能，实现“一次办好”。

（三）狠抓队伍建设。定期开展帮办代办员培训，提升业务素质和能力，做到服务热情、礼仪规范、业务娴熟、作风扎实。强化帮办代办员日常管理，突出党建统领，注重人文关怀，加强廉政教育，提升队伍管理水平。

（四）强化监督考核。强化帮办代办服务工作日常监督考核，建立“定期抽查、超期排查、投诉必查”的监督机制。对存在“冷硬推拖”的部门单位和人员，予以通报批评；对存在“吃拿卡要”的部门单位和人员，依法依规严肃追究责任。

（五）加强宣传推广。充分利用报纸、电视、互联网、微

博、微信等形式，大力宣传帮办代办中的好经验好做法和开创性举措，赢得人民群众的关注、理解和支持，努力营造良好的社会氛围。

(2019年4月17日印发)