

# 阳城县人民政府办公室文件

阳政办发〔2021〕76号

---

## 阳城县人民政府办公室 关于全面推行政务服务帮办代办制度的 通 知

各乡(镇)人民政府,开发区管委会,县直及驻阳各单位:

为落实山西省人民政府《关于印发山西省“十四五”“六最”营商环境建设规划的通知》(晋政发〔2021〕29号)、晋城市优化营商环境委员会办公室《关于印发〈晋城市推进基层政务服务规范化便民化建设实施方案〉的通知》(晋市营商办〔2021〕2号)和阳城县人民政府《关于印发阳城县优化营商环境三年行动计划(2021-2023年)的通知》(阳政发〔2021〕23号)要求,为进一步推进“放管服效”改革,完善县、乡、村三级联动的政务服务体系,加强全县乡

(镇)、村(社区)便民服务中心(站、点)建设,畅通政务服务“最后一公里”,切实为企业和群众就近办事提供规范、透明、高效、便捷的政务服务,现就全面推行政务服务帮办代办制度有关事宜通知如下:

## **一、总体要求**

### **(一)指导思想**

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,加大转变政府职能和“放管服效”改革力度,依托县政务服务大厅、乡(镇)、村(社区)等基层便民服务中心(站、点),建立“1+15+335”政务服务帮办代办体系,完善咨询帮办代办服务制度,为企业和群众提供“一对一”贴心帮办代办服务,变“你来办”为“帮您办”,最大限度减少企业和群众跑动的次数,不断优化政务服务和营商环境,为全县经济发展提供强有力的政务服务保障。

### **(二)基本原则**

**自愿申请。**需要帮办代办的企业和群众,均可就相关政务服务事项向帮办代办人员提出申请。

**无偿服务。**除法律、法规明确规定必须由企业和群众交纳的费用外,一律提供免费帮办代办服务。

**便捷高效。**强化效能意识,简化办事流程,规划简便快捷的办理路径,提供优质高效的帮办代办服务。

**依法合规。**帮办代办行为应依法合规,严格操作流程。遵守保密原则,不得损害公共利益和办事群众的合法权益。

**协同联动。**接受委托后,对涉及多个部门的关联事项,建立牵头部门负责制,梳理优化服务流程,为企业和群众提供优质高效的服务。

**跨层联动。**受理的服务事项跨层级的,开展多级联合帮办代办服务。

## **二、帮办代办范围**

(一)县政务服务大厅的所有业务均可实施帮办代办服务。

(二)乡(镇)、村(社区)等基层便民服务中心(站、点)帮办内容主要包括“人口计生”“劳动就业”“社会保险”“福利救助”“低保办理”“水电暖缴费”等与群众关系密切的民生保障类公共服务事项。

(三)对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众,可提供代办服务。

(四)在县、乡(镇)政务服务大厅及村(社区)代办点设置有自助设备的区域,均需安排帮办人员提供帮办服务。

## **三、帮办代办职责**

所有帮办代办人员均应负责协调解答咨询、指导和督促承办部门在承诺时限内办结政务服务事项,协调解决帮办代办服务中遇到的各类问题。

### **(一)县政务服务中心职责**

县政务服务中心设置帮办代办窗口,配备必要的帮办代办人员,负责解答咨询、督促各部门在承诺时限内办结服务事项,协调解决帮办代办服务中遇到的业务问题。

## **(二)入驻县政务服务大厅各部门职责**

入驻政务服务大厅的各部门应明确专门的帮办代办人员,配合完成县政务服务中心的帮办代办工作。受理事项是县本级权限的,负责解答咨询、协助办理;受理事项非县本级权限的,负责沟通协调、跟踪落实,并根据工作实际,提出合理化意见或建议。

## **(三)镇村两级便民服务大厅(便民服务点)职责**

乡(镇)、村(社区)等基层便民服务大厅和便民服务点要设置帮办代办服务窗口,配备帮办代办人员,配合完成县政务服务中心的帮办代办工作。受理事项是镇、村本级权限的,负责解答咨询、协助办理;受理事项非镇、村本级权限的,负责与上级沟通协调、跟踪落实。

## **四、帮办代办流程**

**(一)咨询服务。**所有帮办代办服务窗口人员负责协调部门提供业务咨询,解答企业和群众提出的相关问题。

**(二)委托代理。**对有意向帮办代办的企业和群众,当场审查其现有材料是否齐全,对于材料齐全的事项,帮办代办人员带领办理人去承办部门办理;对于材料不齐全的,帮办代办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法,以便群众方便快捷地补齐材料。

**(三)及时交接。**代办工作完成后,代办人员应及时办理交接手续,移交相关材料。

## **五、保障措施**

**(一)加强帮办代办人员培训。**由县政务服务中心制定帮办代

办服务规范,对政务大厅及乡(镇)便民服务中心帮办代办人员进行培训;由乡(镇)便民服务中心对村(社区)帮办代办人员进行培训,提升业务素质和服务水平,使帮办代办人员在熟悉业务的基础上提供热情周到的服务。

**(二)建立统筹协调制度。**县政务服务中心要加强对乡(镇)、村(社区)等基层便民服务中心(站、点)帮办代办工作的指导和协调。对帮办代办服务中遇到的难点、堵点问题,及时协调沟通,明确解决问题的途径,帮助企业 and 群众尽快办理各类手续。

**(三)加强新闻宣传推广。**要通过报纸、网络等新闻媒体,加大对帮办代办服务工作的宣传,让企业和群众广泛了解和接受帮办代办服务,营造良好舆论氛围。

**(四)鼓励探索改革创新。**探索灵活服务模式,通过预约、轮休等办法,为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道。县级政务服务大厅要巩固现有的预约、延时服务,丰富“3+X”服务形式。鼓励乡(镇)、村(社区)两级便民中心(站、点)创新服务形式,把预约、延时等服务形式延伸到镇村两级,形成可复制、可推广的经验。

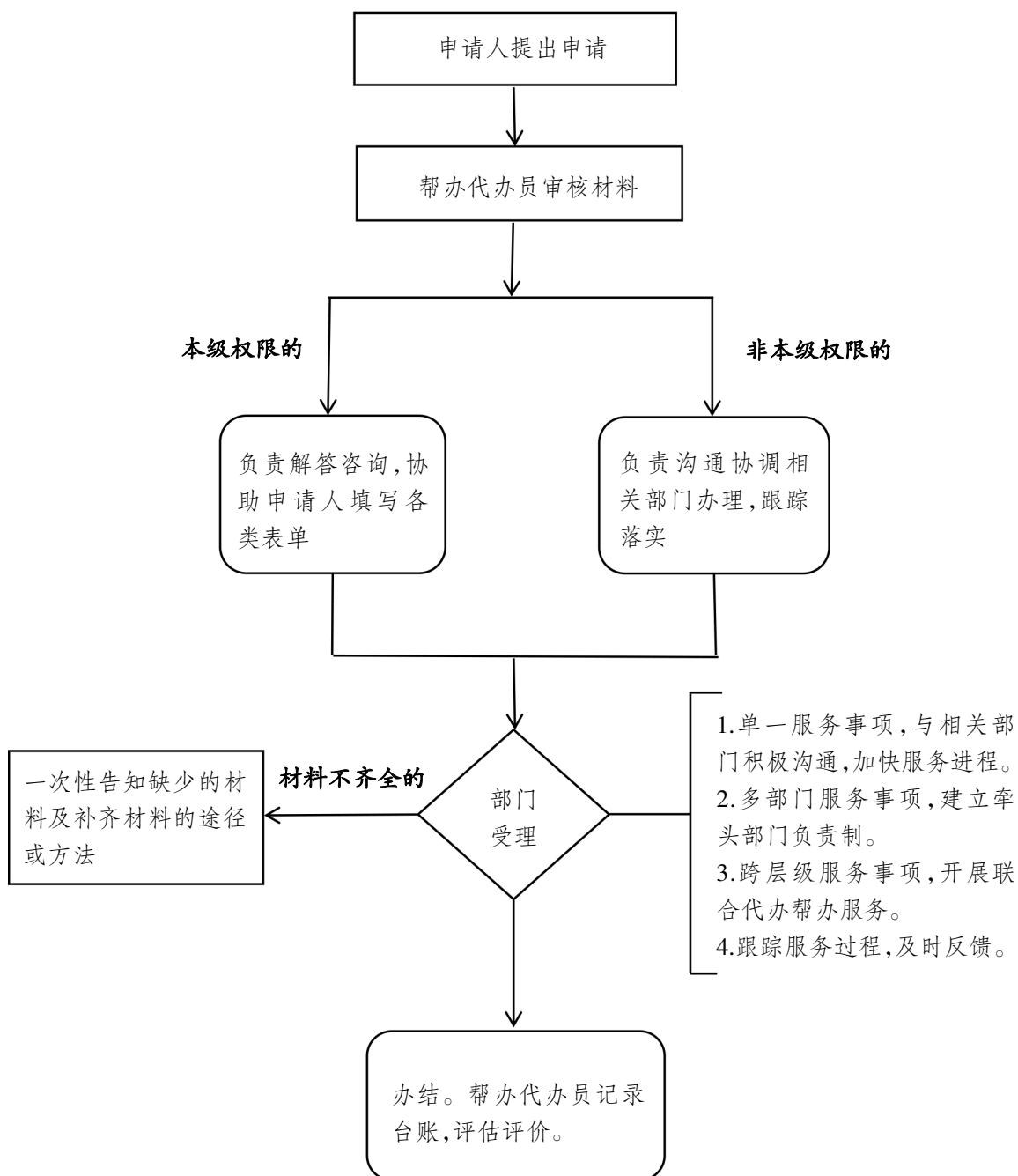
附件:帮办代办服务工作流程图

阳城县人民政府办公室

2021年9月29日

(此件公开发布)

## 帮办代办服务流程图



(此页无正文)

---

抄送：县委办，县人大办，县政协办，县法院，县检察院，各人民团体，  
各新闻单位。

---

阳城县人民政府办公室

2021年9月29日印发

---