

淄博文昌湖省级旅游度假区政务服务管理办公室文件

淄文昌政管办发〔2022〕1号

关于印发《淄博文昌湖省级旅游度假区 政务服务帮办代办体系实施方案》的通知

进驻区政务服务大厅各部门（单位）窗口，两镇便民服务中心：

现将《淄博文昌湖省级旅游度假区政务服务帮办代办体系实施方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

淄博文昌湖省级旅游度假区政务服务管理办公室

2022年3月29日



淄博文昌湖省级旅游度假区政务服务 帮办代办体系实施方案

为持续深化“放管服”改革，进一步优化帮办代办工作，提升全区政务服务帮办代办工作水平，切实为企业群众提供有温度、有速度的帮办代办服务，做实“齐好办”文明帮办代办服务品牌，不断提升企业群众办事的获得感和满意度。结合工作实际，制定如下实施方案。

一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，践行服务走在审批前的工作理念，营造“贴心、暖心、热心”的服务氛围，培养树立主动服务精神，线下设置帮办代办人员，推行“固定”和“联动”的帮办代办服务机制，线上以自助终端、移动端和互联网端办理事项为帮办代办重点，从需求侧推进“全程网办”和“不见面审批”，主动为企业群众提供咨询引导和帮办代办服务，让企业群众“好办事、不求人”。

二、工作原则

(一) 主动服务。主动询问有无帮办代办需求，引导办事群众至帮办代办服务区，提供“肩并肩”帮办代办服务，为老年人、残障人士等特殊群体提供帮办代办服务。

(二) 精准服务。一次性告知帮办代办事项申报材料、办理时限等要素；落实首问负责制，全程做好业务指导、表单填报、问题协调、进度反馈等服务。

(三) 联动服务。全区各级帮办代办服务区（站、中心）横向互动、纵向联动，共同为申请人提供贴心帮办代办服务。

(四) 无偿服务。全区各级帮办代办服务区（站、中心）为办事群众提供全程无偿帮办代办服务。

三、重点任务

(一) 设置帮办代办服务区域

1. 在区政务服务中心大厅分别设置帮办代办专区和综合一窗、税务等帮办代办分区。各进驻部门（单位）窗口根据自身业务需求，可合理设置帮办代办分区。帮办代办专区负责所有事项的咨询和未设专区部门（单位）窗口的帮办代办工作，帮办代办分区负责本部门的所有事项咨询和帮办代办工作，未设帮办代办分区的部门（单位）窗口全力配合帮办代办专区做好帮办代办服务工作。（牵头单位：区行政审批服务局综合科；完成时限：2022年2月底前）

2. 在镇级便民服务中心、村级便民服务站设置帮办代办综合服务区，负责本中心（站）所有进驻事项的帮办代办服务，帮办代办员走出前台，走近群众，实施全程、精准、零距离的“肩并肩”帮办代办服务。（牵头单位：区行政审批服务局许可科，两镇便

民服务中心；完成时限：2022年3月底前）

（二）配备配齐帮办代办服务设施设备

1. 配齐硬件设备。各帮办代办服务区（站、中心），根据实际业务需求，自行配备必要的办公桌椅、电脑、高拍仪、自助终端等设施设备，安排专人负责定期检查维护，保证设备正常运行。

（牵头单位：区行政审批服务局综合科，两镇便民服务中心；完成时限：2022年3月底前）

2. 设置明显标识。各帮办代办服务区（站、中心），按照统一标准，设置明显帮办代办标识，帮办代办员在大厅及实行上门服务时要穿戴帮办代办红马甲。（牵头单位：区行政审批服务局综合科，两镇便民服务中心；完成时限：2022年3月底前）

3. 建立工作台账。各帮办代办服务区（站、中心），对帮办代办事项逐项登记，按时办结率应达到100%。健全帮办代办评价机制，做到“一事一评”，定期对评价结果分析、跟踪整改。（牵头单位：区行政审批服务局综合科，两镇便民服务中心；完成时限：2022年3月底前）

（三）组建专职帮办代办服务队伍

各帮办代办服务区（站、中心），要按照业务精、素质高、责任心强的原则，积极从业务窗口、党支部、共青团、工会、妇联、村居等组织中吸收业务骨干人员，组建帮办代办服务队伍。各进驻大厅部门（单位）窗口不少于1人，各帮办代办服务站（中

心)按照业务开展情况,至少确定1名帮办代办员。(牵头单位:区行政审批服务局综合科,两镇便民服务中心;完成时限:2022年3月底前)

(四)组织业务培训提升帮办代办服务水平

区行政审批服务局负责每年组织开展业务培训,全面提升帮办代办队伍服务能力和服务水平。严格落实首问负责、一次性告知、限时办理、延时服务、预约服务等制度,形成便捷高效的帮办代办工作模式。(牵头单位:区行政审批服务局许可科,两镇便民服务中心;完成时限:2022年年底完成并长期坚持)

(五)推行“固定+联动”服务机制

各帮办代办服务区(站、中心)固定开展“掌上办、网上办、自助办、现场办、预约办、上门办”等帮办代办服务。对涉及多个层级、多个部门的事项,要横向联动、纵向互动,按照首问负责原则,首先接收帮办代办业务的帮办代办员作为第一责任人,协调联动其他服务区帮办代办员,全程跟踪帮办代办。各帮办代办服务区(站、中心)要根据职责及时受理其他服务区转办的帮办代办业务。(牵头单位:区行政审批服务局综合科;完成时限:2022年3月底前完成并长期坚持)

(六)开展线下线上帮办代办服务

1. 在线下推行“群众进门有人引导,自助查询打印有人指导”的“一站式、无障碍”帮办服务模式,“手把手”指导帮助企业群众进

行材料准备、网上申报、查询打印等业务，变“群众跑”为“我来跑”。

（牵头单位：区行政审批服务局许可科、两镇便民服务中心；完成时限：2022年3月底前完成并长期坚持）

2. 在线上依托全市“智慧咨询”云服务平台、爱山东 APP、微信公众号等帮办代办渠道，为申请人提供图文交流、电话咨询、远程视频、远程指导、资料推送、辅助业务办理等全方位帮办代办服务，变“群众跑”为“数据跑”。（牵头单位：区行政审批服务局许可科；完成时限：2022年6月底前完成并长期坚持）

四、保障措施

1. 加强组织领导，严格落实责任。在区政务服务大厅和镇、村便民服务中心（站）成立帮办代办服务工作领导小组，负责统筹压实工作责任，协调联动各帮办代办服务站（中心），解决难点问题，将帮办代办服务落到实处。

2. 建立健全制度，推动工作高效落实。制定《文昌湖区政务服务帮办代办工作流程图》，建立健全《文昌湖区政务服务帮办代办工作规范》《文昌湖区政务服务帮办代办人员选拔、业务培训、考核评估制度》等制度机制，切实提高帮办代办服务水平。

3. 强化考核评估，结果定期通报。对帮办代办服务进行全程监督，严禁违规收取“服务费”，严禁推诿扯皮、吃拿卡要等行为。区行政审批服务局将采取多种形式进行监督检查，通过12345热线、政务服务“好差评”等渠道加强监督。将帮办代办工作情

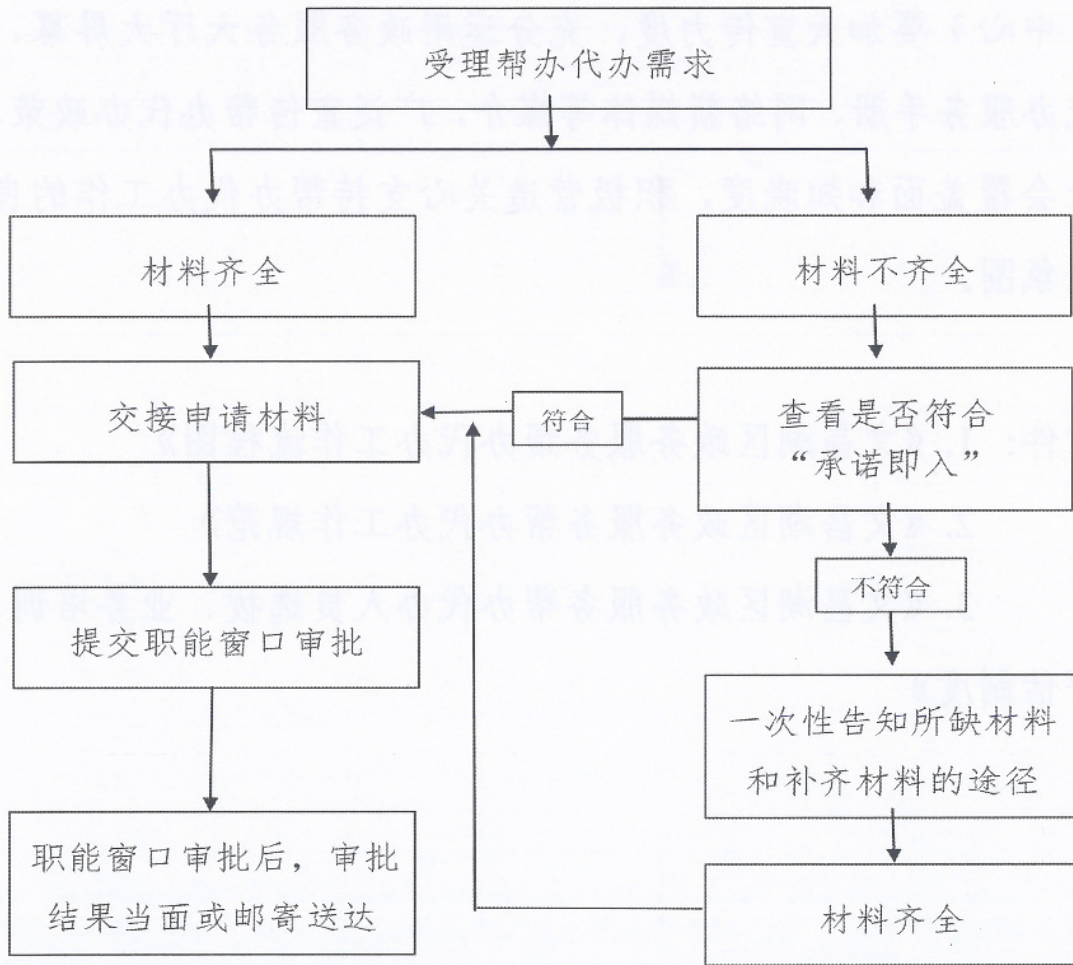
况计入进驻窗口和个人考核，纳入区对镇便民服务中心的季度评估，考核评估结果每季度通报。

4. 加大宣传力度，提高企业群众知晓度。各帮办代办服务区（站、中心）要加大宣传力度，充分运用政务服务大厅大屏幕、帮办代办服务手册、网络新媒体等媒介，广泛宣传帮办代办政策，提升社会覆盖面和知晓度，积极营造关心支持帮办代办工作的良好舆论氛围。

附件：1. 《文昌湖区政务服务帮办代办工作流程图》
2. 《文昌湖区政务服务帮办代办工作规范》
3. 《文昌湖区政务服务帮办代办人员选拔、业务培训、考核评估制度》

附件 1 :

文昌湖区政务服务帮办代办工作流程



附件2:

淄博文昌湖省级旅游度假区政务服务 帮办代办工作规范

一、服务区域

1. 在区政务服务大厅设置帮办代办专区和分区，专区与分区密切配合、协调联动，共同为申请人提供贴心帮办代办服务。
2. 在两镇便民服务中心、村级便民服务站设置帮办代办综合服务区，开展帮办代办服务。
3. 帮办代办服务区（站、中心）要有明显的标识，实行去柜台化、开放式办公模式，方便办事群众发现和查找。

二、设施设备

1. 配备办公桌椅、电脑、高拍仪、打印机、复印机等必要的服务设备，方便群众办事。
2. 配备老花镜、笔、胶水、印台等便民设施设备，满足群众办事需求。

三、人员素质

1. 具备较高的政治素养和道德修养，政治立场坚定，清正廉洁、公正无私、遵纪守法、务实敬业、团结协作、顾全大局。
2. 具备较强的为民服务意识，牢固树立全心全意为人民服务

思想，真情实意为企业和群众服务，接受群众监督。

3. 具备较高的业务素质和文化素质，熟悉相关法律法规、政策，掌握相关事项审批流程、相关网上审批平台的应用等。

4. 具备较强的组织、协调、沟通和服务能力，及时受理和解决帮办代办工作中遇到的问题。

5. 及时掌握政务服务改革动态，提出优化审批流程、提升服务效能方面的意见建议。

四、服务标准

（一）礼仪规范

1. 仪容仪表。仪容整洁、讲究卫生、端庄大方；不穿低胸衣物和短裤，不穿拖鞋，化妆要适度，不留怪异发型；在大厅服务及上门服务时穿戴帮办代办红马甲。

2. 行为举止。坐姿端正、站姿挺拔、形姿稳重；微笑服务、态度温和，认真听取并记录服务对象诉求；言行得体、自然真诚，及时发现并化解服务对象不满情绪。

（二）服务用语

1. 接待服务对象应当讲普通话、语言文明、口齿清晰，要用“您好”“请”“对不起”“谢谢”“再见”等文明用语。

2. 遇到本人无法回答的问题时要讲“对不起，请稍等，我帮您问一下”，或者引导服务对象到应去的窗口。

3. 在办理业务时，要说“请稍等，我马上给您办理”“对不

起，您还缺少 x x 材料”。

4. 禁止使用“不能办”“自己看”“我已经说过，你怎么还问”“下班了，明天再来”等伤害感情、激化矛盾的语言。

（三）服务态度

1. 坚持微笑服务，接待服务对象时要来有迎声、询问有答声、离开有送声，禁止与群众争吵或者以粗暴过激的态度对待群众。

2. 服务对象咨询问题时，要耐心倾听、全面细致的解答清楚，做到耐心热情、百问不厌、不准冷落、刁难、训斥、歧视和讥讽服务对象。

3. 做到“四个一样”，即对于干部、群众一样尊重，接待生人、熟人一样热情，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待。

4. 坚持“三心”服务，即“热心、诚心、耐心”，不得冷落、刁难、训斥、歧视服务对象，不得以任何理由、借口与服务对象发生争执，能办的事情马上办，办不了的事情耐心解释。

五、工作纪律

1. 严格遵守中心各项规章制度，在工作时间做到“八不”，即：不玩游戏、不吃零食、不吸烟、不串岗、不说笑打闹、不大声喧哗、不搬弄是非、不做与工作无关的事情。

2. 严格遵守考勤制度，工作时间坚守岗位，按时上下班，不迟到、不早退，按程序履行请销假手续。

3. 工作日中午一律不得饮酒，不得离开单位，做到随叫随到。

4. 坚持原则，秉公办事，不得以职务之便谋取私利，不得以任何形式向服务对象吃、拿、卡、要、报，树立人民公仆的良好形象。

六、服务模式

各帮办代办服务区（站、中心）要不断创新服务模式、拓宽服务路径，采取但不限于以下服务方式和路径。

1. 主动服务。在申请人现场咨询时，主动询问有无帮办代办需求，对有需求的申请人主动引导至帮办代办服务区，提供“肩并肩”帮办代办服务，重点对老年人、残障人士等特殊群体主动提供帮办代办服务。

2. 首问负责。当服务对象咨询业务时，工作人员应热情接待，认真解答，需协调联动其他部门窗口帮办代办员，应引导服务对象到相应的帮办代办服务区，并全程跟踪办理。

3. 一次性告知。在接受服务对象咨询时，应当一次性告知其咨询的问题，一次性完整告知其申请事项应当提交的材料。申请材料不齐全或者不符合法定要求的，应当一次性书面告知需要补充的全部内容。

4. 延时预约。服务对象申请进行延时预约服务时，帮办代办员应该在预约的时间内提供职责范围内的服务，不得以任何理由拒绝服务。

5. 上门服务。服务对象因特殊原因无法到窗口办理业务，帮

办代办员应在约定时间提供上门服务。探索建立“流动帮办代办”服务车，配备必要的帮办代办设施设备，提升上门服务工作水平。

6. 离岗服务。未设置帮办代办专区的各部门（单位）窗口根据专区需求，及时委派本部门（单位）帮办代办员离开工作岗位进入专区，为服务对象提供帮办代办服务。

附件3:

淄博文昌湖省级旅游度假区政务服务 帮办代办人员选拔、业务培训、考核评估制度

一、人员选拔

1. 帮办代办服务区（点）按照业务精、素质高、责任心强的原则选派人员组建专职帮办代办队伍。
2. 帮办代办员应具备1年以上业务受理工作经验。
3. 人员配置上，区政务服务大厅各进驻部门（单位）窗口、两镇便民服务中心及村级便民服务站不少于1人。

二、业务培训

1. 区行政审批服务局每年负责组织好本区帮办代办员的业务培训。
2. 区行政审批服务局根据本级帮办代办工作开展情况，组织相关进驻窗口编制业务培训教材，培训的内容应当具有针对性，内容应当能够满足工作需要，有利于帮办代办人员知识技能、综合素质的提高。
3. 坚持“先培训后上岗、边实践边总结”原则，帮办代办员培训合格后上岗。要加强学习，全面掌握工作要领、工作流程和方

法，掌握文明服务用语和行为规范，提高服务意识和水平。

三、考核评估

1. 区行政审批服务局负责区政务服务大厅进驻窗口考核，负责两镇便民服务中心帮办代办工作考核评估。

2. 两镇做好辖区内村居帮办代办工作考核评估。

3. 区行政审批服务局组织职能科室等对全区各级帮办代办工作进行监督检查和明查暗访；充分利用12345热线、政务服务“好差评”等渠道发现帮办代办服务中存在的问题，及时反馈整改。

4. 按照《文昌湖区政务服务帮办代办体系实施方案》《文昌湖区政务服务帮办代办工作规范》和本制度要求开展考核评估，结果及时通报，考核评估情况计入进驻部门（单位）窗口考评，纳入区对两镇的考评。

