

东莞市长安镇政务服务中心

长安镇政务服务中心帮办代办服务机制

为深入推进“放管服”改革，持续优化营商环境，不断激发市场活力和社会创造力，为企业和群众提供全程“保姆式”“套餐式”服务，长安镇政务服务中心（以下简称“中心”）结合实际，制定本机制。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，认真落实省、市关于深入推进“放管服”改革，加快转变政府职能的工作部署，持续增强服务意识、转变工作作风、提升政务服务水平，构建主动型政务服务模式，增强企业和群众的获得感和满意度。

二、基本原则

（一）以企业和群众需求为导向。以便民利企为出发点，重点对于社会投资项目前期和审批事中开展全过程帮办代办服务，着力解决企业和群众办事的痛点、堵点、难点问题。

（二）以责任落实为基石。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，不得损害公共利益、企业和群众的合法权益，不得改变审批事项的法律关系，做到代办不包办、到位不越位。

（三）以自愿、无偿为前提。企业和群众自愿委托、自主选择帮办代办服务。中心根据办事企业、群众需求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附加费用。

（四）以高效联动为保障。依托政务大厅建立横向协作、纵向联动、沟通顺畅、运转高效的帮办代办服务模式。统筹落实首问负责、告知承诺制、一窗受理、并联办理、限时办结、“预约、延时、错时服务”等制度，加快帮办代办速度，精准高效服务企业和群众。

三、服务对象及范围

（一）服务对象。长安镇辖区内所有企业和特殊群体。

（二）服务范围。所有上线市一体化政务服务平台的政务服务事项。

四、工作职责

（一）帮办代办责任单位。对于能在政务大厅直接办结的，由中心直接提供帮办或者代办服务。不能在政务服务中心直接办结的，按照项目产业类型归口管理原则，确定相关部门为帮办代办责任单位。

（二）帮办代办员职责。按照“熟悉政策、精通业务、善于协调”的原则，中心选派两名专（兼）职帮办代办员，负责协助企业或群众做好审批协调、材料准备、联络沟通、信息反馈等工作。

（三）部门帮办代办责任。所有涉及投资项目建设管理行政审批的部门，应确定一名负责业务骨干担任本部门帮办

代办工作联系人，对涉及的行政审批事项进行督办、协办、跟踪、办结。

五、服务流程

（一）申请。申请人到审前服务窗口进行咨询，提出帮办代办需求。帮办代办员确认委托需求后，向申请人说明帮办代办服务流程，并在核实相关资料确认签字后送达受理窗口。对于不符合帮办代办条件的申请，明确告知理由。

（二）线上办理。申请人的申办事项属线上办理范畴的，帮办代办员指引申请人至网办服务区，由网办指导员协助申请人登录线上办理网址或下载指尖 APP，完成申办材料上传及网办操作至事项流程办理完结为止。

（三）线下办理。受理窗口按照相应的收件流程规范办理业务，部门审批人员在承诺时限内办结业务。帮办代办员对帮办代办事项要全程跟踪，积极协调解决帮办代办过程中存在的困难和问题。涉及的行政事业性收费以及其他费用，帮办代办专员引导申请人按规定自行缴纳。帮办代办专员要及时主动联系申请人，定期向申请人反馈帮办代办情况。

（四）办结。帮办代办完成后，帮办代办员应及时向申请人移交结果及有关原始资料，经申请人签收后，确认帮办代办服务结束。因业务本身不具备办结条件或申请人主动要求终止委托的，帮办代办员应与申请人办理终止委托手续，注明终止原因，移交相关资料并确认签字。业务情况特殊、需要延长服务时限的，帮办代办员负责向申请人做好解释说明工作。

（五）并联审批。对需多个部门联合审批的事项，由中心牵头各审批职能部门召开并联审批会议协调解决。审批过程中涉及部门职能交叉、职责不清、程序复杂以及遇有较大问题影响正常审批的，由中心牵头负责协调解决。对协调难度大的，由中心报请政府分管领导协商解决。

（六）评价反馈。帮办代办结束后，帮办代办员利用政务服务“好差评系统”让申请人对帮办代办服务进行评价及反馈相关意见建议。

（七）建立工作台账制度。对提供的帮办代办服务，建立工作台账，定期统计、分析，对发现的共性问题及时研究解决。总结好的经验，健全完善长效机制，确保帮办代办工作顺利开展。

东莞市长安镇政务服务中心

2023年7月31日

