

济宁市行政审批服务局文件

济审服字〔2019〕3号

关于印发《济宁市为民服务中心帮办代办工作制度》的通知

进驻市为民服务中心各部门单位，各科室：

《济宁市为民服务中心帮办代办工作制度》已经局长办公会议研究通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

济宁市行政审批服务局

2019年5月30日

济宁市为民服务中心帮办代办工作制度

为优化营商环境，深化“一次办好”改革，全面落实为民服务宗旨，市为民服务中心设立帮办代办窗口，为保障窗口工作顺利开展，特制定本制度。

一、人员组成

在市为民服务中心一楼设置固定的帮办代办服务台，同时悬挂“一次未办好投诉”标识，一至三楼咨询台同时亦履行帮办代办服务台。帮办代办人员由三部分组成：

1、专职帮办代办人员。由政府购买服务人员组成。

2、窗口帮办代办员。由驻中心各窗口部门单位明确 1—2 名帮办代办员，局机关科室各明确 1 名帮办代办员。

3、带班人员。由局领导及机关各科室全体工作人员组成。

二、工作制度

1、专职帮办代办人员实行大轮岗制。现由政府购买服务人员全部纳入大轮岗范围，原则上每月轮换一次，以便尽快熟悉各窗口业务情况，为实现“无差别一窗”奠定基础。

2、窗口帮办代办对接制。窗口帮办代办员，负责做好本部门、本窗口帮办代办工作，以及专职帮办代办、带班人员转交或交办的工作任务。不动产、公积金、商事登记、公安等量大面广的业务，应轮流 1-2 名帮办代办员派驻在帮办代办区为办事群众提供办事咨询、材料预审等工作。

3、带班人员轮岗制。帮办代办服务台每天由一名带班人员值班，带班员负责巡查各楼层帮办代办人员工作开展情况，帮办

代办复杂事项，处理突发事件，指导、协调、督促帮办代办工作。要遵守工作纪律，不得无故缺岗。如有出差、开会等冲突事项，可由其他人员替岗，替岗情况向督查指导科进行备案。

4、提前上岗制。帮办代办员要提前十分钟到岗，佩戴专门标识，负责整理汇总值班期间受理帮办代办事项的记录工作。

5、党员帮办代办制。帮办代办员是共产党员的，上岗时要佩戴党徽，亮明身份，提供更优质服务。

三、工作内容

1、接待咨询。帮办代员要热情服务，为有需求的办事企业和群众提供办事流程、材料清单及咨询，无偿全程帮办服务。

2、主动帮办。主动询问，对有意向帮办的企业或群众，当场审查其现有材料是否齐全。对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关业务部门办理；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，方便群众方便快捷的补齐材料。

3、协助办理。对重要事项及企业和群众急办的事项，予以协助办理。涉及多部门的事项，根据需要，由代班人员召集联席会议，进行联合办理。

4、重点项目代办。对纳入市委、市政府重点工程项目，由市行政审批服务局根据业务类别，从带班人员中为每个项目指定一名代办员，负责该项目全程代办。

5、建档立制。代办窗口应建立帮办代办台账及档案，全程代办事项完成后，代办员在2个工作日内完成此次代办总结，并建立相应帮办代办日志，做到一事一档，并由相关办事群众或企

业进行评议。

四、培训制度

1、每周培训制度。市为民服务中心组织各窗口业务骨干对帮办代办队伍每周一次进行业务培训,全体专职帮办代办人员参加;窗口部门单位在中心场所内举行的短期业务培训活动要通知专职帮办代办人员参加,以全面提升业务素质。

2、每月考核制度。每月整理汇总业务培训内容,抽取内容进行考核,考核成绩达不到85分的,进行离岗学习一天;连续三个月考核不达标,建议劳务派遣公司做出相应处理。

3、开展不定期培训。注重日常业务培训和业务培训,提高帮办代办人员服务意识和业务水平,提升办事群众获得感和满意率。

五、职责分工

1、市行政审批服务局督查指导科负责帮办代办值班、轮岗、纪律、投诉、人员等工作;带班人员值班情况由每周带班局领导负责;局相关科室根据职责做好协调配合。

2、进驻市为民服务中心各部门单位要制定帮办代办的具体措施,规范内部办事程序,解决服务群众最后一公里的问题。

3、帮办代办工作的办理情况和评议结果纳入年度考核,如出现收取费用、收受礼品、吃拿卡要等违反规定行为的,一经发现即按有关规定处理。