

石泉县人民政府办公室

石政办函〔2022〕27号

石泉县人民政府办公室 关于印发石泉县政务服务帮办代办“春风服务” 行动方案的通知

各镇人民政府，审批服务涉关单位：

《石泉县政务服务帮办代办“春风服务”行动方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



(信息公开形式：主动公开)

石泉县政务服务帮办代办“春风服务”行动方案

为贯彻落实安康市行政审批服务局《2022年政务服务帮办代办“春风服务”行动方案》要求，进一步巩固提升“我为群众办实事”成果，决定开展政务服务帮办代办“春风服务”行动，特制定如下方案。

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历次全会精神，紧紧围绕“深化产业项目建设年”活动，坚持以人民为中心的发展思想，树立“不为不办找理由、只为办好想办法”的服务理念，进一步推进政务服务帮办代办标准化、规范化、便利化，打造帮办代办政务品牌，更好地服务市场主体、产业项目和人民群众，着力优化营商环境，为推动高质量发展、创造高品质生活、推进县域治理体系和治理能力现代化提供服务保障。

二、服务对象及范围

有帮办代办需求的企业和群众、重点产业项目、招商引资项目、“归雁经济”项目，均可委托帮办代办专员办理审批手续及政务服务业务。

(一) 个人事项。为老、弱、病、残、孕以及国家相关政策

明确的军人、消防人员、特殊引进人才等特殊人群帮办代办便民服务事项。

(二)企业事项。全县范围内有办理审批服务手续需求，符合产业政策和投资导向，重点围绕县级重点产业项目、招商引资项目、“归雁经济”项目，从项目立项，企业登记注册、机构代码、税务登记，银行开户，首枚公章刻制、开工建设、竣工投产所涉及的依法依规可以帮办代办的所有审批事项，以及供电、供水、供气等公共服务事项和投资主体需要办理的其他服务事项。

三、服务内容及方式

(一)政策咨询解答。根据服务对象实际需求，提供政策解答、事项申报等各类咨询服务。

(二)业务帮办代办。采取帮办、代办、上门办、预约办的方式，对所有重点产业项目、招商引资项目、“归雁经济”项目，从项目立项到开工运行后的审批手续和政务服务事项实行帮办代办。对确有困难、行动不便的群众办理政务服务事项进行帮办代办。

(三)跟踪协调督办。根据申报事项实际情况，对涉及多个部门的事项进行督办，督促提前办结、按时办结。对于特别疑难复杂事项，或者未划转和未入驻政务中心的事项，由政务服务大厅负责组织相关部门业务分管负责人等召开帮办代办联席会议，研究解决相关疑难问题，推动难点工作逐步化解。

四、组织机构及职责

构建帮办代办“三级联动”体系，在县政务服务中心大厅、镇便民服务中心、村（社区）便民服务站全面设置帮办代办窗口，配备AB岗窗口人员，“一口受理”企业群众帮办代办诉求。同步组建由市场主体服务中心统筹，政务服务中心各涉关窗口、审批服务涉关单位帮办代办专员为主体，镇、村（社区）便民服务站点协办员为补充的帮办代办服务队伍。

（一）市场主体服务中心。由行政审批服务局、发改局、人社局、招商服务中心等单位分管领导和业务骨干及政务中心各涉关窗口工作人员组成，具体负责帮办代办工作的统筹安排、综合协调和督查督办。

（二）帮办代办专员。由审批服务涉关单位分管领导和业务骨干组成，具体负责受理企业帮办代办需求，进行政策咨询解答、相关资料的规范指导，承接市场主体服务中心转办的帮办代办事项，协调、督促本单位相关股室及时办理业务，反馈办理进度等。全县帮办代办重点涉关单位确定一名分管领导及一名业务骨干作为帮办代办专员，并将名单于6月20日前报县行政审批服务局（联系人：杨雅倩 联系电话：6327335 QQ：2384658194）。

（三）镇、村便民服务站（室）协办员。镇、村（社区）便民服务中心（站）协办员按照县政务中心编制的办事指南和帮办代办事项目录向群众提供咨询引导、受理帮办代办申请和申请材

料代收代送等服务，对能够“网上办”“掌上办”的事项协助办事人准备申请资料并指导线上操作。

五、工作机制

(一)联动运行机制。建立以政务服务中心负责人为召集人、相关进驻部门负责人为成员的帮办代办联席会议制度，研究解决帮办代办过程中的疑难问题。针对重点产业项目、“归雁经济”项目、招商引资项目，分别由县政务服务中心联合发改局及人社局、招商服务中心等有关单位与企业签订帮办代办协议，采取实地走访企业、一对一建立帮办代办需求清单、派单办理（政务大厅窗口办理或协调部门办理）、跟踪办理进度和时限、办结归档移交企业的流程开展工作。项目所在地（园区管委会或镇政府）作为第三方要积极参与，共同做好帮办代办工作。

(二)“帮办代办+X”服务机制。各部门在为企业群众提供政策咨询、现场帮办、上门帮办、委托代办等帮办代办服务基础上，针对服务对象不同情况和实际需求，探索将帮办代办与告知承诺、容缺受理、并联审批、绿色通道等改革方式集成创新，积极打造具有石泉特色的帮办代办新模式。

(三)“办不成事”快速反应机制。建立个人事项帮办代办和包联重点项目“两本台账”，依托营商环境县长“三本账”、12345政务服务便民热线等平台，实行“办不成事”反映问题“一事一工单”，全程跟踪业务办理情况，并对帮办代办情况进行电

话回访，开展“好差评”问效，形成工作闭环。

(四)跟踪督办机制。建立帮办代办工作督查督办机制，按照帮办代办项目清单和事项清单、转办清单，每月对各相关单位帮办代办进度及成效实时督查。对县镇村三级帮办代办窗口设置、队伍建设、建章立制、办件数量、评价宣传等情况进行督查，督查结果作为办事效率提升专项行动落实情况和三级便民服务体系标准化建设年度考核的重要依据。

六、工作要求

(一)加强组织领导。各镇、县级各有关单位要充分认识推进帮办代办工作的重要意义，切实加强组织领导，层层压实工作责任，强化人员、场地经费保障。县行政审批服务局要发挥牵头作用，从自身职能职责出发加大检查督办力度，共同推动各项任务落地见效，要组织建立健全帮办代办制度和标准体系，指导、协调和督促各镇各部门提供优质、规范、高效的帮办代办服务。

(二)严格督查考核。建立健全帮办代办人员的考评奖惩机制，表现突出的予以通报表扬；工作作风和服务态度差、不履行岗位职责、存在违法违纪审批等问题的，及时向纪委监委移交线索，追究相关人员责任。

(三)做好总结宣传。认真总结和挖掘各单位帮办代办工作的好经验、好做法、好事例等，形成典型经验，加强宣传推广，

凝聚为民服务的强大合力。同时，持续加强帮办代办工作宣传力度，不断扩大知晓率和影响力，营造良好舆论氛围。

- 附件：
1. 石泉县帮办代办重点涉关单位名单
 2. 石泉县重点项目帮办代办流程图
 3. 石泉县帮办代办项目清单
 4. 石泉县帮办代办重点涉关单位人员联络名单

附件 1

石泉县帮办代办重点涉关单位名单

(35 个)

城关镇、饶峰镇、两河镇、池河镇、中池镇、迎丰镇、后柳镇、喜河镇、熨斗镇、云雾山镇、曾溪镇，县委政法委，县发改局、人社局、自然资源局、住建局、交通局、水利局、行政审批局、市场监管局、林业局、农业农村局、医疗保障局、经开区管委会、招商服务中心、生态环境分局、税务局、养老经办中心、住房公积金中心、消防救援大队、农商银行、工行石泉支行、自来水公司、供电分公司、潮午天然气公司。

附件 3

石泉县帮办代办项目清单

填报单位（盖章）：

填报日期：

序号	项目名称	项目类型	企业名称	项目地点	建设内容及规模	项目联系人及电话	报送联系人及电话

注：项目类型填“重点产业项目”“招商引资项目”或“归雁经济项目”。

附件 4

石泉县帮办代办重点涉关单位联络人员名单

