

唐河县市场监督管理局文件

唐市监〔2023〕40号

唐河县市场监督管理局关于 全面推进政务服务“事前辅导、帮办代办” 工作的实施意见

局属单位：

为贯彻落实《南阳市优化营商环境条例》《唐河县政务和大数据服务中心关于开展政务服务“事前辅导、帮办代办”工作的通知》（唐政服〔2022〕41号）精神，持续深化“放管服效”改革，全力做好政务服务事前辅导、帮办代办工作，进一步建立责任明确、流程规范、运转高效的帮办代办工作机制，为企业群众提供“保姆式”“陪伴式”帮办代办服务，全力打通服务企业群众“最后一公里”。结合工作实际，现建立唐河县政务服务市场监管事项清单“事前辅导、帮办代办”任务交办机制。具体内容如下：

一、基本原则

(一)需求导向，全面覆盖。以惠企便民为出发点，紧盯政务服务突出问题，有的放矢地提供全区域、全领域、全覆盖的帮办代办服务。

(二)整体联动，分工协作。建立各业务股室联动协作、业务闭环办理的帮办代办服务模式。强化对帮办代办服务事项的动态管理，及时掌握办理进度，协调解决审批服务过程中的问题。

(三)全员参与，形成合力。强化大局意识、服务意识，建立覆盖各业务股室的帮办代办队伍，牢固树立所有审批人员都是帮办代办员的意识，切实俯下身子当好市场主体的“店小二”，合力优化营商环境。

二、工作机制

(一)工作措施

突出政策辅导、协调服务、办事流程分析等作用，协助项目单位准备相关材料，对审批过程进行全程跟踪，协调处理审批中出现的问题，提高审批服务效率。

1、精准服务。按照“一事一策”的要求，帮办代办办公室对帮办代办事项进行分析研判，一次性告知需要办理的审批事项、申报材料、办理时限等内容。在办理过程中，全程做好业务指导、表单填报、问题协调、进度反馈等服务。

2、联审联办。对涉及股室较多、程序复杂的事项，由帮办代办办公室牵头组织召开联审联办会议，各股室根据项目实际出具

办理意见，经帮办代办办公室汇总后统一反馈项目单位，协调推进重大项目审批服务事项快速办理。

（二）工作队伍

1、组建专业帮办代办队伍。致力于打造“手续最简、环节最少、成本最低、效率最高”的审批服务工作“市场监管样板”，成立由帮办代办办公室（行政审批服务股）和各业务股室组成的帮办代办队伍。各业务股室明确一名能力强、业务熟的工作人员作为帮办代办员，负责本股室职责范围内的帮办代办服务工作。

2、工作职责。（1）帮办代办办公室工作职责。①负责对项目进行提前介入，指导项目单位熟悉办事流程及服务指南，按照项目实际情况，协助制定项目审批进度计划。②协助项目单位准备申报资料，填报各类表单。③协助项目单位提交申报材料，并向相关业务股室发出《行政审批服务帮办代办任务单》。④对审批过程进行跟踪，及时向项目单位反馈进展情况。对审批过程中出现的问题做好沟通协调工作。（2）其他帮办代办员工作职责。①负责对项目所涉及的政策、服务指南、办事流程等提供咨询辅导。②负责本股室内部帮办代办事宜的协调、督促，按时填报《帮办代办任务单》等相关材料。③负责协调对口单位办理相应帮办代办服务事项。④根据项目需求做好其他服务工作。

（三）工作流程

1、职责范围内事项的帮办代办流程。①帮办代办办公室接受项目单位委托，形成《唐河县市场监督管理局帮办代办任务交办

单》，报业务负责人签批后，连同相关申报资料一并转业务股室办理。②业务股室收到《唐河县市场监督管理局帮办代办任务交办单》后，立即对申报资料进行审核，填写并交回《唐河县市场监督管理局帮办代办任务交办单》。③对于材料齐全的帮办代办事项，业务股室按照承诺时限快速办理。④对于材料不齐全的，业务股室在《唐河县市场监督管理局帮办代办任务交办单》中一次性列出需要补齐补正的材料以及办理方式。由帮办代办办公室统一答复项目单位。⑤对于审批过程中的疑难问题，由帮办代办办公室与相关业务股室共同协调解决。

2、职责范围外事项的帮办代办流程。①简单事项或单一事项，由帮办代办办公室联合对口业务股室共同提供帮办代办服务。②复杂事项或疑难问题，报主要领导同意后，申请由中心帮办代办团队组织相关单位召开联审会、协调会等予以协调解决。

3、及时交接。帮办代办工作完成后，应及时办理交接手续，移交相关材料，做好服务评价工作。

三、 工作要求

(一)严守工作纪律。帮办代办人员在提供帮办代办服务过程中，应当遵守国家有关法律、法规及各项规章制度；对帮办代办申请人提交的一切材料和涉及的商业秘密要严格保密；禁止在服务过程中“吃、拿、卡、要”，自觉接受社会各界的监督。

(二)加强协作配合。帮办代办办公室要强化对帮办代办员培训，扩大知识储备，提升业务素质和服务水平。业务股室要配齐

配强帮办代办员，优化帮办代办事项的交接流转机制。经常性开展事项办理所需资料、办理流程和注意事项的业务培训，为企业项目提供专业化帮办代办服务。

(三)强化监督检查。帮办代办工作人员要高度重视此项工作，坚守工作岗位，强化服务意识，履职尽责，让企业和群众带着满意而归。县局将不定期进行明查暗访，对落实不力的个人，一经发现，严肃问责。

附件：唐河县市场监督管理局帮办代办任务交办单

唐河县市场监督管理局

2023年4月10日



附件：

唐河县市场监督管理局帮办代办任务交办单

项目单位		联系人及 联系方式		办理 事项	
项目简介 及申报资料					
帮办代办办公室 拟办理意见					
业务负责人 意见					
业务科室 填写	办理人		材料是 否齐全		
	业务科室 需要补齐 的材料及 办理方式				
	办理意见 及承诺时限				