

二连浩特市北疆社区服务中心 关于全面推行政务服务事项帮办代办服务的实施方案

为进一步深化“放管服”改革工作，加强基层帮办代办服务规范化建设，为群众办事提供优质、高效、便捷的服务，结合北疆社区实际，制定本工作方案。

一、总体要求

(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，坚持以人民为中心的发展思想，不断优化政务服务，以强化基层服务型党组织建设为统领，以更快、更好、更方便群众办事创业为导向，依托北疆社区便民服务中心，建立无偿政务服务帮办代办制度，为群众提供帮办代办服务，实现办事群众就近办，最大限度减少群众跑政府的次数，不断优化政务服务环境，为全市高质量发展提供强有力的政务服务保障。

(二) 基本原则

1、依法依规。帮办代办服务必须依法依规、便捷高效，不得损害公共利益和群众的合法权益，不得改变审批事项的法律关系，做到帮办代办不包办、到位不越位。

2、自愿委托。在当事人自愿基础上，为当事人提供帮办代办服务，变被动服务为主动服务，有效整合政务服务资源，精简帮办代办工作流程，打造便捷高效的帮办代办服务链条。

3、全程代办。以群众满意为标准，以方便群众办事为目标，全程协调、全程跟踪，除法律、法规明确规定必须由群众交纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

二、服务内容

(一)立足实际，聚焦需求。坚持以群众需求为导向，推动社区聚焦社会保险、医疗卫生、养老服务、公共教育、劳动就业、退役军人、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务、户籍办理等领域的高频政务服务事项提供帮办代办服务。

(二)服务要求。社区便民服务中心帮办代办人员负责解答咨询、代收申请材料，协助申请人到市政务服务中心办理各类手续。

三、主要任务

1、咨询。帮办代办员提供业务咨询，解答申请人提出的关于帮办代办问题。

2、申请。申请人可通过帮办代办窗口、帮办代办员、线上渠道或电话等多种方式提出申请。

3、承办。对申请人进行当场指导、审查所需基础性材料是否齐全。对于材料齐全的即办类事项，当场予以办理；对于材料齐全的承诺

类事项，申请人与帮办代办人员完成材料交接和签收委托协议后，由帮办代办人员负责代办事项的全过程、全链条办理，审批结果一次性送至申请人；对于材料需补齐的，帮办代办人员一次性列出缺少材料名录以及补齐材料的途径或方法，必要时帮办代办人员可以登门受理相关材料，方便群众方便快捷地补齐材料，实现“最多跑一次”。

4、办结。帮办代办工作完成后，帮办代办人员应及时与申请人办理交接手续，移交相关材料，必要时可协商通过快递送达或登门送达的方式完成。

四、保障措施

（一）加强业务培训。选派政治素质高、业务能力强、知识范围广、责任心强、服务意识好的骨干作为帮办代办人员，同时加强综合培训。由市政务服务中心对帮办代办人员进行培训，提升业务素质和服务水平。

（二）加强宣传推广。要通过社区微信公众号、居民群等渠道，加大对我社区帮办代办服务工作的宣传，让群众了解帮办代办服务，在辖区营造良好舆论氛围。

二连浩特市北疆社区服务中心

2023年1月3日

附件：

[二连浩特市北疆社区服务中心帮办代办政务服务事项清单.wps](#)