

附件 2

帮办代办制度

为进一步深化行政审批制度改革，优化发展环境，为进一步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，按照自治区、我市相关要求，制定本制度。

一、组织机构

社区便民服务点要组建帮办代办服务队伍、设立帮办代办服务窗口。无偿提供业务咨询、填写表格、网上申报等帮办代办事项清单内的政务服务事项。苏木和嘎查村（社区）要结合工作实际由嘎查村（社区）“两委”成员、网格管理员、驻村干部、志愿者、社区工作者专职或兼职帮办代办工作。

二、工作职责

负责协调解答咨询、受理代办申请、督促部门在承诺时限内办结服务事项及协调解决帮办代办服务中遇到的问题。帮办代办人员在接受申请人咨询、协助申请人将申请材料准备齐全后，由代办员全程代替办理或带领申请人到相关部门办理。

三、业务范围

为与群众生产生活关系密切相关的民生保障类公共服

务事项及来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众提供帮办代办服务。

四、代办程序

1.需要帮办代办的企业和群众，就相关政务服务事项向社区便民服务点帮办代办窗口提出申请。属于帮办代办业务范围内、材料齐全的即办件，代办员现场办理。

2.材料齐全的承诺件由申请人提供相关申请材料，代办员向申请人出示代办通知单，由代办人员代替申请人在承诺时限内完成代办事项。

3.材料不全的承诺件，代办员要一次性告知缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便申请人方便快捷地补齐材料，符合办理条件后要在规定时限内反馈办理结果。

4.不属于帮办、代办业务范围的，为申请人提供引导服务，将申请人引导至该业务办理部门。

五、其它要求

各部门工作人员应协助、配合帮办代办人员高效完成帮办代办服务。