

# 泰安市政务服务管理办公室文件

泰政务办发〔2024〕4号

## 关于印发《泰安市政务服务帮办代办工作实施细则》的通知

各进驻部门（单位），各县市区（功能区）行政审批服务局（部），局属各科室（单位）：

现将《泰安市政务服务帮办代办工作实施细则》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。



# 泰安市政务服务帮办代办工作实施细则

## 第一章 总则

**第一条** 为推进政务服务提质增效，进一步规范政务服务帮办代办工作，根据《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号）、《山东省政务服务帮办代办工作规范指引》等有关要求，结合我市工作实际，制定本实施细则。

**第二条** 本实施细则所称的“帮办代办”，是指我市各级帮办代办服务机构指派专门人员无偿协助有关自然人、法人或其他组织办理行政许可、备案及其他公共服务事项的一种服务方式。

## 第二章 工作原则

**第三条** 帮办代办服务工作应遵循依法依规、无偿自愿、公开高效、协同创新的原则。

**依法依规。** 申请帮办代办的企业或个人仍为事项申报主体，应对提供的材料合法性、合理性以及真实性负责。受委托人员在帮代办过程中应当严格落实规范化、标准化审批，在遵章守法依

规的前提下提供帮办代办服务。

**无偿自愿。**帮办代办服务需服务对象自愿申请，在明确双方相应权利义务后，由帮办代办服务人员在委托范围内提供全程帮办代办服务；除法律、法规明确规定必须由服务对象交纳的费用外，不另外收取任何费用。

**公开高效。**在帮办代办服务过程中，工作人员应及时将事项办理进展情况和相关信息推送给服务对象，保证信息公开；工作人员需在事项办理承诺时限内协调窗口或部门，以最高效的办理时间完成服务。

**协同创新。**通过市县接力联办、部门协作共办、网上远程协办等方式，合力优化帮办代办服务，鼓励创新服务模式，推动帮办代办工作提质增效。

### **第三章 机构与人员**

**第四条** 帮办代办服务工作的服务主体为专、兼职人员构成的帮办代办服务队伍，具体工作落实主体为市县乡村四级帮办代办服务机构，分别为：

（一）市级：泰安市行政审批服务局（泰安市政务服务中心）代办服务科；

（二）县级：各县市区（功能区）行政审批服务局（政务服务中心）负责帮代办工作的单位或科室；

（三）乡镇级：便民服务中心帮代办专窗；

（四）村级：便民服务站。

**第五条** 各机构应当按照以下要求打造工作场所环境氛围：

（一）市县两级帮办代办服务机构应当设置导服台，安排帮办代办员做好咨询引导、环境保护、情感关怀等服务；

（二）市县两级帮办代办服务机构应当在自助服务区和“网上办事体验区”，安排帮办代办员引导群众网上办、掌上办、自助办，并向群众提供全流程业务咨询和现场辅导；

（三）市县乡三级帮办代办服务机构应当设置帮办代办特色功能专区，展示帮办代办品牌内容，公示帮办代办组织架构、运行机制、服务流程等；

（四）市县乡三级帮办代办服务机构应当设置帮办代办服务专窗，由专人负责，主动向企业群众提供业务指导帮办、受理代办需求，村级便民服务站应当在显著位置展示本地区帮办代办人员构成及工作职责等；

（五）在帮办代办专区或者专窗应当配备必要的办公用品和办公设备，并在显著位置放置便民箱（包括老花镜、创可贴、常用药物等）、便民雨伞、轮椅等。

**第六条** 市县乡村四级帮办代办服务机构应当根据实际情况，配备符合以下要求的人员：

（一）市级帮办代办服务机构需明确 1 名帮办代办分工负责同志、2 名“首席帮办代办员”、5 名“联络员”组成专职帮办代办服务队伍，负责帮办代办工作的组织实施、业务协调、人员调度、信息统计、监督考核等；对各进驻部门、窗口按照少于 3 人窗口配备 1 名，大于 3 人且少于 10 人窗口配备 2 名，大于 10 人窗口

配备 3-4 名的标准,组成包含首席事务代表在内的兼职帮办代办服务队伍,并将人员姓名、职务、帮办业务领域等信息登记在册。

(二) 县级帮办代办服务机构需明确 1 名帮办代办分工负责同志、1 名“首席帮办代办员”、1 名“联络员”组成专职帮办代办服务队伍,负责帮办代办工作组织实施、业务协调、信息统计报送等;参考市级人员比例要求配备包含首席事务代表在内的兼职帮办代办服务队伍,并将人员姓名、职务、帮办业务领域等信息登记在册。

(三) 市县两级帮办代办服务机构应当按照《三重点工作实施办法》要求,组建不少于 5 人的“三重点”专业帮办代办服务队,形成上下贯通、职责明确、精准高效的帮办代办服务体系,建立三重点服务档案,对服务过程进行全程记录。

(四) 各镇、街道便民服务中心需明确 1 名帮办代办分工负责同志,1 名“首席帮办代办员”(便民服务中心负责人),同时明确 1 名“联络员”,负责组织实施、业务协调、信息统计报送等。

(五) 各村(社区)委员会需明确 1 名帮办代办负责人,同时明确 1 名“联络员”,负责对上协调、信息统计报送等。

(六) 镇村两级要有一定数量的专职帮办代办人员,并将人员信息、联系方式、服务范围等进行公示,实现“服务有人可找”。

(七) 县级帮办代办服务机构有义务指导镇村两级组建帮办代办服务队伍,牵头搭建县乡村三级帮办代办服务网格,并做好人员信息登记备案,实行人员及时增补,动态调整。

**第七条** 市级帮代办服务机构应当制定具有可操作性的帮代

办服务标准和规范，以便县乡村级帮代办服务机构依据规范提高帮代办服务能力和水平。

## **第四章 服务对象和服务范围**

**第八条** 申请办理政务服务事项并提出帮办代办需求的自然人、法人、其他组织均为服务对象，包括但不限于：

（一）老弱病残孕等特殊群体以及军人、高层次人才。

（二）国家、省、市、县政府确定并公开发布的重点建设项目、重大民生工程，以及为应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件、突发事件等急需建设的项目。

**第九条** 帮办服务的范围为进驻各级政务服务场所的所有政务服务事项及其相关服务；代办服务事项实行清单制管理，各级机构应当及时向社会公开清单内容并动态管理、定期更新。

**第十条** 各级帮办代办服务机构应当按照以下要求对高频帮办代办服务事项进行梳理：

（一）市县级帮办代办服务机构应当梳理高频帮办代办服务事项，形成代办服务事项清单，结合事项办理流程，联合各业务部门编制服务指南、服务手册等，提高帮办代办服务效率；

（二）镇级帮办代办服务机构应当及时梳理县级下放事项中的高频办理事项，形成代办服务事项清单，结合事项办理流程，编制服务指南、服务手册等；

（三）村级帮办代办服务机构应当按照镇街下放政务服务事项，梳理帮办代办服务事项。

**第十一条** 帮办代办服务事项服务手册的内容应当包含以下几个方面：

- （一）服务事项名称；
- （二）事项办理承诺时限；
- （三）事项办理流程；
- （四）事项办理材料清单；
- （五）事项办理单位地址和咨询电话。

## **第五章 服务方式**

**第十二条** 帮办代办服务机构应当根据服务对象的帮办代办需求，为其选择合适的方式提供服务。

（一）**线上服务**。市县两级帮办代办服务机构应当充分运用电话端、手机端、网络端等线上渠道，例如政务服务网、政务服务热线、“泰好办”小程序、视频语音连线，为企业群众提供线上热点政策解读、业务咨询解答、高频事项业务指导等帮办代办服务；还应通过各种线上方式获取服务对象帮办代办申请，及时响应，提供帮办代办服务。

市县两级帮办代办服务机构应当结合机构条件、技术水平和人员配置等，积极探索尝试新媒体帮办、远程导办等服务方式，提高服务水平。

（二）**专区服务**。针对提出现场服务需求的服务对象，应有帮办代办人员引导至帮办代办服务专窗或服务专区，并安排专人为其提供帮办代办服务。服务专区设置可根据服务内容分类管理，

如项目服务专区、网上办事体验区、自助服务区等，专区内应有帮办代办人员引导、帮助服务对象进行业务事项的现场办理、网上申报，指导、协助服务对象使用“泰好办”自助终端等自助设备。各级帮办代办服务机构应当为企业群众提供口述办服务、延时服务、预约服务、周末便民服务等多元服务。

**（三）上门服务。**对于无法到政务服务大厅办理有关业务的老弱病残孕等特殊群体和高层次人才，以及需要现场会商、现场服务的重点企业、重点建设项目等，应当由帮办代办服务机构安排人员提供“面对面”上门服务，包括政策咨询指导、业务办理指导、问题化解以及民生事务领域的代缴、代收、代办等服务。

**（四）定制服务。**针对重点企业、投资项目和创业群体，市县两级帮办代办服务机构应当组建专业化服务团队，提供“一对一”定制化、精准化服务。对重点项目、园区企业，按照“一个项目、一套专班、一本手册”的原则，推行企业点单、团队接单、专员跟进模式，提供全链条帮办代办服务；对有创业需求的市场主体和高层次人才，应充分落实“荟创业”帮办代办服务实施办法，组建“荟创业”帮办代办服务队，围绕在创业办事过程中可能遇到市场准营、员工录用(医保、社保、公积金缴纳)、税务政策、贷款对接等问题，做好需求征集、活动策划、政策宣讲、业务辅导、问题协调等工作，为其提供定制服务。

**（五）合作服务。**对于有跨部门、跨层级业务办理需求的服务对象，各级服务机构应落实“联合上门直通车”服务模式，积极对接相关部门或窗口，组建临时服务队伍，集中为服务对象提供



联合服务。

鼓励市县两级帮办代办服务机构与银行、邮政、电信、医院、商超、园区等社会网点开展合作，吸纳合作网点部分工作人员为帮办代办人员，实现高频便民服务事项的就近办理，以方便企业群众为原则，拓展延伸政务服务网络。已经建立合作服务的，应当继续探索“智慧服务微大厅”打造，提升基层、边远地区政务服务能力。

**第十三条** 推动帮办代办服务线上线下融合，通过完善线下服务体系与线上服务系统的实时信息交互，形成线上线下综合运行、相互补充、融合发展的“一体化”服务机制。

## **第六章 帮办服务**

**第十四条** 帮办服务的主要服务内容为咨询解答、申报辅导、陪同办理等，各级帮办代办服务机构应按要求为服务对象提供与需求相应的服务内容。

**咨询解答**是指对服务对象的业务咨询问题进行及时回应、答疑解惑、资料推送等服务。

**申报辅导**是指根据服务对象的业务办理需求，为其提供申报材料填报指导、材料内容预审、材料提报指引等服务。

**陪同办理**是指针对因行动不便、语言或文化受限、专业能力不足等原因存在办事困难的服务对象，按照其需求提供全程或部分陪同、协助咨询解答、申报辅导等服务，及时协调解决业务办理过程中出现的问题。

## **第十五条** 帮办服务应当按照以下流程进行：

**（一）受理需求。**各级服务机构专窗工作人员应及时收集线上线下各渠道的帮办需求申请，并在2小时内根据需求内容响应服务对象帮办申请，提供相应的帮办服务。在提供帮办服务过程中，帮办员应当一次性告知事项办理相关政策、申请材料、办理流程等内容，同时做好帮办服务工作记录。

**（二）辅助办理。**帮办人员应当认真指导或帮助服务对象做好业务申报材料准备工作，协助完成材料申报，根据服务对象需求，跟进审批进度。帮办内容涉及跨部门、跨层级、跨区域的，应协调相关部门或帮办代办服务机构同步开展联动服务。

**（三）结果反馈。**可当场办结的事项，帮办人员应在服务对象事项办结后，邀请服务对象进行满意度评价；不可当场办结的事项，帮办人员应在事项办理承诺时限内及时将审批结果告知服务对象，根据服务对象需求送达有关文件证明等，并邀请服务对象进行满意度评价。

**（四）资料归档。**将帮办人员、服务对象基本信息及帮办事项内容做好记录，并定期进行回访。

## **第七章 代办服务**

**第十六条** 代办服务是指根据服务对象的需求，为其提供全流程或部分流程代为申报、代理对接、协调督办等服务内容的服务。

**代为申报**是指与服务对象共同完成事项申请材料准备的基础上，不需要服务对象本人操作或到场，由代办员进行线上或线下

业务申报的服务。

**代理对接**是指在事项办理过程中，代办员代替服务对象与相关部门、窗口进行沟通对接的服务。对接完成后，代办员应当根据具体情况，与服务对象商定并对申报材料、代办流程做出相应调整。

**协调督办**是指主动协调部门或窗口了解事项办理进程、跟进催办，必要时通过联席会形式协商解决，并将结果及时反馈服务对象。

**第十七条** 市县两级帮办代办服务机构应当主动将市场准入、项目建设、民生保障、跨域通办等领域纳入代办服务重点范围，为企业项目、特需群体、高层次人才提供更精准、更全面的代办服务内容。

**第十八条** 代办服务应当按照以下流程进行：

（一）**接受委托**。按照服务对象自愿原则，由帮办代办服务机构受理代办服务委托，签订《代办委托协议》，并明确一名代办人员分阶段、分环节提供部分或全程代办服务，同时建立代办服务工作台账。

（二）**制定服务方案**。根据受委托的具体情况，代办员应当结合涉及事项的办理流程、申报材料清单、最新政策内容、改革创新成果等，为服务对象制定个性化服务方案。

（三）**材料收集与报送**。代办员应当根据服务方案内容协助服务对象迅速、有序开展材料准备工作，并根据业务事项服务手册内容对材料进行初步审查。确定申报材料齐全并符合法定形式

后递交至有关单位、部门办理各项手续。

**（四）跟踪反馈。**代办员应当按照服务方案中的业务办理进度对服务事项进行全程跟踪和督办，及时向服务对象反馈审批进度，并积极协调解决审批过程中存在的问题。

**（五）结果交付。**委托事项办结后，代办员应当根据服务对象需求，选择电子送达、现场领取、免费邮寄等方式送达相关结果证照文件。

**（六）资料归档。**服务终止后，双方签订《代办委托终止单》，并由代办员将代办资料等分类整理，形成完整的代办档案予以存档。

## **第八章 服务要求**

**第十九条** 在帮办代办服务过程中，如遇特殊事项和特殊需要，应当由帮办代办服务机构联合相关部门窗口开辟绿色通道。按照“特事特办、急事急办、主动服务、优先办理”的原则，简化程序，安排帮办代办员全程服务，为服务对象提供更加高效便捷的帮办代办服务。

**第二十条** 在帮办代办服务过程中，出现以下情况导致帮办代办无法进行的，帮办代办服务应当立即终止：

- （一）委托人提交的申请材料内容不实的；
- （二）申请材料不符合法定条件、标准且不能补正的；
- （三）委托人未能及时缴纳各类行政事业性收费的；

- (四) 委托人提出暂停委托帮办代办服务的;
- (五) 因政策性调整导致服务无法继续的;
- (六) 其他应终止的情形。

## 第九章 保障措施

**第二十一条** 全市政务服务帮办代办工作由市级帮办代办服务机构进行统一管理、统一监督、统一考核。市级机构应统筹建立健全覆盖线上线下的工作管理和监督考核机制，掌握各级帮办代办服务机构的服务信息，确保及时响应、及时受理、及时满足企业群众提出的帮办代办需求，并保障帮代办任务落实落地。

**第二十二条** 市县两级帮办代办服务机构应当建立联席会议制度，对市重点项目、重大工程、特别紧急的审批服务事项和其他需召开联席会议讨论的重大审批服务事项予以集中、专项研究，针对事项的难点、堵点、痛点问题提出解决方案。

**第二十三条** 加强对帮办代办人员的培训力度，加快培养“一专多能”的全能岗位人才。各级机构应当根据人员配置、帮代办服务能力等情况，制定培训计划，针对不同岗位、不同层级的人员分别安排专业知识、标准规范和服务礼仪等内容的培训，确保培训与实际工作紧密结合；采用多元化培训方式，线上可利用互联网资源开展在线学习，线下与第三方培训机构或进驻部门、窗口共同开展业务培训活动，引入案例分析、模拟演练等互动式培训方法；建立培训效果评估体系，通过考试、考核、工作实践等方式对培训成果进行量化评估，对优秀人员给予表彰和奖励，激发

学习动力。

**第二十四条** 建立诉求收集工作机制，对诉求进行分类梳理、分析研判，结合工作实际，主动向目标群体提供帮办代办服务。通过政务服务网、政务服务热线、服务现场反馈等渠道收集帮代办服务诉求，按照诉求内容进行分类，并根据诉求紧急程度、影响范围和需求群体等因素设定优先级，确保重要和紧急诉求得到优先处理；定期分析诉求信息，掌握服务对象诉求分布、热点需求等信息，主动提供相关帮代办服务；强化诉求的记录与追踪，对诉求内容、提出人、提出时间、联系方式等关键信息做好记录，并对诉求的处理进度实时跟踪与更新，确保诉求及时响应、及时处理、及时反馈，定期做好回访工作。

**第二十五条** 市级帮办代办服务机构应当制定帮办代办工作评价回访制度，对回访的方式、流程等进行规范，定期对各级帮办代办服务台账进行抽查、回访。

运用“民情企意质效分析平台”，将回访和“政务服务好差评”、12345 热线、“办不成事”反映窗口等渠道收集的问题进行统一收集、统一分析，并根据问题向相关部门、窗口提出整改意见，针对问题统一优化，最终统一督导整改情况，提高帮办代办服务机制和水平，提升政务服务满意度。

县级帮办代办服务机构应当参照市级评价回访制度规范相关工作。

**第二十六条** 坚持“接诉即办”原则，对帮办代办服务引起的矛盾纠纷、投诉举报等问题，各级服务机构应迅速响应，进行调查，

并与服务对象积极沟通，了解诉求；通过了解确有问题需要整改的，应当立即制定整改措施，避免类似问题发生；问题解决后，及时回访了解服务对象满意度，对于未解决问题，应当持续关注和调解；通过民情企意工作室，对纠纷、投诉举报问题进行分析，针对问题原因靶向施策，提升服务质量。

## **第十章 法律责任**

**第二十七条** 对在服务过程中发生违规索取或者收受他人财物、引导服务对象到指定机构购买服务等违法违规行为的帮办代办工作人员，各级帮办代办服务机构应及时查处并追究其法律责任。

**第二十八条** 对因服务对象提供虚假材料虚假信息、提出不合法不合理要求、故意刁难帮办代办人员等，导致帮办代办工作无法正常进行的，相关法律责任及后果由服务对象承担。

## **第十一章 附则**

**第二十九条** 本实施细则自印发之日起试行，试行期为一年。

附件：1.《泰安市政务服务帮办代办工作人员管理制度》  
2.《泰安市政务服务帮办代办工作岗位管理制度》  
3.《泰安市政务服务帮办代办工作评价回访制度》  
4.《泰安市政务服务帮办代办工作诉求收集转办制度》  
5.《泰安市政务服务帮办代办工作督导制度》

## 泰安市政务服务帮办代办工作人员 管 理 制 度

**第一条** 为规范帮办代办工作人员管理，提升帮办代办服务水平，确保服务质量与效率，提高企业群众满意度，结合工作实际，制定本制度。

**第二条** 本制度所指帮办代办工作人员是指在各帮办代办服务机构为企业、群众等服务对象提供政务服务事项帮办、代办服务的工作人员。

**第三条** 帮办代办工作人员应当符合以下标准：

（一）**政治素质**：拥护党的领导，遵守国家法律法规，具有良好的政治觉悟和道德品质，无违法违纪记录，能够保守工作秘密，维护公共利益。

（二）**职业道德**：热爱政务服务事业，具备高度的责任心和敬业精神，廉洁守信，能够为服务对象提供真诚、专业的服务。

（三）**工作能力**：具有快速掌握帮办代办工作相关政策和流程的能力，具备良好的沟通能力和服务意识，能够与服务对象进行有效沟通、解答疑问、提供优质服务，具有较强的团结协作意识和忠诚奉献精神，能够与其他工作人员协同工作。

**第四条** 在帮办代办工作人员入职前，采用线上线下相结合的



方式组织包括业务知识、办事流程、服务规范、法律法规等内容的岗位培训，并在培训结束后进行考核。

在人员入职后，定期开展日常培训和考核，确保人员掌握必要的业务知识、服务技能，提高工作能力。

**第五条** 为提高工作效率和保障工作质量，应当对帮办代办工作人员做好以下几个方面的日常管理工作：

**（一）考勤纪律：**工作人员应严格遵守上下班时间，不迟到、不早退，按规定出勤，确保工作时间的充分利用；不得无故缺勤，若因特殊情况需请假，应提前按程序申请并获得批准后执行。

**（二）行为纪律：**工作人员应当服从工作安排，不得擅自脱岗或私自调动工作内容；工作时间内，不得进行与工作无关的私人活动，如聚众聊天、打瞌睡、玩手机、玩电脑游戏、大声喧哗吵闹等。

**（三）仪容仪表：**工作人员应当按照要求着统一服装，佩戴工牌，女士应佩戴头花不得散发，男士不得留长发，不漂染夸张发色；不得穿戴款式、颜色夸张的饰物；不涂彩色指甲油。

**（四）工作纪律：**工作人员应按照任务计划合理分配时间，确保按时完成所交办的工作任务；严格按照规定的办事流程进行操作，不得擅自更改或简化流程；积极主动配合进驻部门、窗口做好帮办代办工作；严禁出现“吃、拿、卡、要”等违法违纪行为。

**（五）行为规范：**工作期间，帮办代办工作人员应当保持行为举止大方得体、面带微笑，与服务对象交谈时，使用礼貌用语，如“您、请、谢谢、对不起”等；工作期间尊重服务对象，不随意

打断他人讲话或心不在焉，不打听他人隐私和贸然提问；不在工作时间、场合做剪指甲、掏耳朵等不雅行为；不与服务对象产生争执、发生争吵。

**第六条** 帮办代办服务机构应定期对帮办代办工作人员进行考核，加强对帮办代办工作人员的监督，内容包括工作纪律、工作效率、服务质量、廉洁规范等方面，考核完成后按照考核结果对所有人员进行排名，对排名靠后的人员加强业务培训或调换岗位。

**第七条** 对在服务过程中发生违规索取或者收受他人财物、引导服务对象到指定机构购买服务等违法违规行为的帮办代办工作人员，各级帮办代办服务机构应及时查处并追究其责任。

**第八条** 对因服务对象提供虚假材料虚假信息、提出不合法不合理要求、故意刁难帮办代办人员等，导致帮办代办工作无法正常进行的，相关法律责任及后果由服务对象承担。

**第九条** 本制度自印发之日起试行，试行期为一年。

## 泰安市政务服务帮办代办工作岗位 管 理 制 度

**第一条** 为更好的为企业群众提供帮办代办服务，明确各岗位职责和岗位要求，提升政务服务便利度和群众获得感、满意度，现结合具体工作，制定本制度。

**第二条** 各级帮办代办服务机构的专兼职帮办代办工作人员为服务实施的主体，主要包含的岗位有导服人员、自助服务帮办人员、网办体验帮办人员和专兼职的帮办代办工作人员，负责不同领域、环节的帮办代办工作，具体工作职责如下：

**（一）导服人员：**1.对进入大厅的办事群众根据业务办理需求引导至相应的分厅或其他单位；2.做好大厅失物信息登记和失物招领工作；3.主动联系专职帮办员为老年人、残疾人等特殊人群提供相应的帮办代办服务，或直接由导服人员引导、陪同至相应窗口，交接至兼职帮办员处。

**（二）自助服务区帮办人员：**1.为办事群众，尤其是特殊人群，提供自助设备操作指导或代为操作服务；2.做好区域内自助设备的日常维护、及时报修等工作。

**（三）网办体验区帮办人员：**在办事群众提出帮办需求时，及时为其提供申报辅导、材料预审和证照送达等服务，并向服务对象推广线上业务办理方式。

**（四）专职帮办代办人员：**1.收到服务对象帮办代办需求后，根据需求内容及时为其提供相应的帮代办服务；2.根据上门服务需求，组织相关部门、窗口工作人员提供上门服务；3.定期组织进驻部门、窗口兼职帮办员开展帮代办服务进社区等活动；4.与上下级帮代办人员做好业务交流和工作配合。

**（五）兼职帮办代办人员：**配合专职帮办员或自行为服务对象提供相应服务，包括咨询解答、申报辅导、材料预审、上门服务、线上服务等。

**（六）基层帮办代办人员：**1.根据基层帮代办机构帮代办事项目清单，为服务对象提供帮办代办服务；2.超出事项清单内的服务需求，由帮代办人员提供代为咨询、代为跑腿等相关服务，必要时可向上级帮代办机构转报；3.按照上级帮办代办服务机构工作要求做好相关工作。

**（七）合作服务帮办代办人员：**根据进驻合作服务点的业务事项清单，按照要求为服务对象提供申报辅导、材料预审、代为办理、代为跑腿等服务。

**第三条** 明确帮代办服务各环节的工作标准和要求，加强帮代办工作的规范化、标准化，提高服务响应率和满意度。

**（一）受理转办。**收到服务需求后，工作人员应当做好帮代办服务工作记录和信息登记，并根据需求内容直接受理或转办到相关进驻部门、窗口。

**（二）响应处理。**相关部门、窗口在收到帮代办服务转办后，可现场服务的应当立即提供服务，无法现场完成的应当由相关工作人员在2个小时内与服务对象建立联系，了解具体的办理事项

并一次性告知相关政策、申请材料、办理流程等内容，之后根据服务方式及时开展服务。

**（三）开展服务。**帮代办服务开展过程中工作人员应当遵守以下要求：**1.服务态度：**帮办代办工作人员应当积极主动、诚恳、尊重的提供服务，杜绝出现敷衍、冷漠的不良工作态度；**2.业务办理：**在为服务对象提供帮办代办服务时，应该严格遵守业务办理流程 and 申请材料规范要求，在遵章守法依规的前提下提供帮办代办服务，并向服务对象及时反馈业务办理情况；**3.流程要求：**工作人员应当严格按照《帮办代办工作实施细则》规定的服务流程为服务对象提供服务，不得擅自减少环节和材料。

**（四）归档留存。**服务结束后，由帮办代办工作人员将服务对象提供的信息、材料一并归还，并对服务产生的资料进行整理，形成完整的帮办代办服务档案予以妥善保存。

**第四条** 各帮代办服务机构应当根据《帮办代办工作评价回访制度》定期开展评价回访工作，保证帮代办服务质量，力求达到服务满意率 100%。针对回访各渠道收集到的投诉、建议类问题应当由相关负责科室及时处置，同时向建议人反馈整改情况，接受服务对象监督，提升帮办代办服务质量。

**第五条** 加强信息安全工作，妥善保管帮办代办服务过程中由服务对象提供的信息、材料（包含纸质、电子介质），不可泄露给无关第三方。一旦出现信息泄露，并给服务对象造成一定损失的，经调查确认后，由相关工作人员承担相应责任。

**第六条** 本制度自印发之日起试行，试行期为一年。

## 泰安市政务服务帮办代办工作 评价回访制度

**第一条** 为提高政务服务帮办代办工作水平，收集服务对象对帮办代办服务的意见建议，进一步改进服务质量、提升企业群众满意度，结合工作实际，制定本制度。

**第二条** 政务服务帮办代办评价回访工作主要由市县两级帮办代办服务机构组织开展。

**第三条** 回访对象为全市范围内由各级帮办代办服务机构提供帮代办服务的企业、组织或个人。

**第四条** 评价回访主要在服务态度、办事效率、服务质量、廉洁自律，以及一次性告知制、首问负责制等方面，听取服务对象对帮办代办服务工作的意见、建议。

（一）服务态度：帮代办工作人员在服务过程中是否礼貌、热情、耐心解答服务对象的问题，是否积极主动提供服务，是否具备高度的服务意识和责任心。

（二）办事效率：了解服务对象对帮办代办服务办事效率的满意度，帮办代办服务是否有效解决了企业群众在事项办理过程中的难点和堵点问题。

（三）服务质量：帮办代办服务是否准确、全面、规范，是否满足企业群众的需求，服务过程中是否出现错误或疏漏，是否

及时纠正并妥善处理。

（四）廉洁自律：帮代办工作人员在服务过程中是否存在违规索取或者收受他人财物、引导服务对象到指定机构购买服务等违法违规行为。

（四）一次性告知：帮代办工作人员在服务过程中是否向服务对象一次性告知事项办理的依据、承诺时限、办理流程、申报材料等全部内容以及不予办理理由。

（五）首问负责制：帮代办工作人员是否执行首问负责制，首问责任人对于属于其他部门窗口承办的事项，是否告知或引领服务对象到相应的部门窗口办理；对不属于中心职责范围内的事项，是否向服务对象说明理由，告知该事项的具体负责部门和联系方式，并尽可能给予指导和协助。

## **第五条 评价回访可采用以下几种方式：**

（一）电话或短信回访：通过电话或短信与服务对象进行直接沟通，了解其对帮办代办服务的满意度、存在的问题和建议。

（二）现场回访：在服务现场向服务对象发放问卷调查进行回访，收集反馈的问题、意见建议。

（三）网络评价：利用政务服务网、小程序等移动端、电脑端渠道，邀请服务对象对帮代办服务进行评价。

（四）实地走访：对于重要或复杂的帮办代办服务事项，安排工作人员进行实地走访，与企业群众面对面交流，了解其对服务的评价。

（五）座谈会：定期召开帮办代办服务座谈会，邀请企业群

众代表参加，就服务质量、流程等方面进行深入讨论和交流。

**第六条** 由相关负责科室定期将抽查回访情况进行汇总、分析，对回访结果反映出的问题提出整改建议，反馈至相关部门、窗口或人员，及时进行督导、成效检验，并将具体问题和整改情况形成通报。

**第七条** 建立评价回访工作长效机制，将回访结果运用纳入日常管理体系，定期对回访结果运用情况进行评估和分析，并根据分析结果不断调整和优化相关工作措施。

**第八条** 通过评价回访结果反馈，帮助各级帮办代办服务机构了解工作不足，督促各级机构有针对性的开展培训活动，并就培训内容进行考核，提升工作人员帮办代办服务水平。

**第九条** 各级帮办代办服务机构应当高度重视回访工作，安排专人负责，每月对帮代办服务对象进行回访，可根据服务方式、内容选择合适的回访途径，确保回访工作不搞形式、不走过场。

**第十条** 在回访过程中，应当严格保护企业群众的个人隐私和信息安全，不得泄露服务对象的个人信息。

**第十一条** 在评价回访过程中，应当详细记录服务对象反馈问题内容、意见建议等，并及时反馈相关部门、窗口进行处理、整改，对处理情况要向服务对象反馈。

**第十二条** 工作人员在回访过程中必须使用文明规范用语，并认真填制回访单，待问题整改完成后，回访单等相关回访资料要及时存档，并妥善保管。

**第十三条** 本制度自印发之日起试行，试行期为一年。



## 泰安市政务服务帮办代办工作 诉求收集转办制度

**第一条** 为进一步提升帮办代办服务水平，确保服务对象需求得到及时响应和解决，规范诉求收集工作，现结合工作实际，制定本制度。

**第二条** 帮办代办服务的诉求内容主要包括服务对象在办理业务事项过程中出现的问题（咨询、申请、办理等各个环节的堵点、难点），政务服务事项的建议（对政务服务事项的办理流程、所需材料、办理时限等方面的改进建议），特殊群体需求（针对老年人、残疾人、孕妇等特殊群体的个性化服务需求），政策理解难题（企业和群众在理解政策、准备材料等方面遇到的困惑）等。

**第三条** 通过以下几种渠道做好诉求收集工作：

（一）在线平台：通过政务服务“好差评”、政务服务网、微信公众号等线上平台，设置专门的反馈区域，让企业群众通过移动端、电脑端等线上平台提交服务诉求；

（二）服务热线：通过政务服务热线或窗口咨询电话，由工作人员在电话接听时记录办事群众的帮代办服务诉求，并由帮办代办服务人员及时响应，受理和提供相应服务；

（三）现场反馈：在帮代办服务专窗、专区等厅内显著位置

设置反馈箱或建议簿，或在提供上门服务、志愿服务活动时向企业群众发放调查问卷，通过办事企业、群众的现场反馈收集服务诉求；

（四）定期调查：通过定期开展电话回访，收集办事群众对服务的意见建议和服务诉求；

（五）专员收集：设置问题收集专员，针对帮代办服务过程中出现的堵点难点问题及群众诉求进行收集登记汇总，优化服务流程。

#### **第四条 按照以下流程进行诉求收集转办工作：**

（一）登记分类：对收集到的诉求进行登记，包括诉求人信息、诉求内容、诉求时间等，再按照服务内容、服务方式等诉求内容进行详细分类，并且根据诉求的紧急程度、影响范围等因素对诉求进行优先级设定，确保重要和紧急的诉求能够优先得到处理。

（二）转办处理：将诉求按照分类转交给相关部门或窗口，督促其在规定时间内对诉求进行处理，并给出处理结果。

**1.咨询辅导类：**转办至相关业务窗口或单位，及时解决服务对象诉求；

**2.帮代办服务类：**转办至帮办代办专窗，由专窗工作人员按照诉求内容为服务对象提供相应的帮办、代办服务；上门帮代办服务诉求，由专窗工作人员根据服务对象诉求内容，联合相关部门工作人员为其提供上门服务；

**3.投诉建议类：**转办至相关科室、进驻部门或窗口，并要求其

限期整改。

（三）反馈归档：将处理结果及时反馈给诉求人，并征询其对处理结果的满意度，由工作人员建立工作台账，做好详细记录，方便以后查阅。

**第五条** 为保障诉求收集工作的开展，成立帮办代办服务诉求收集工作小组，负责相关工作的实施和监督，配备专职人员负责诉求的收集、处理和反馈工作，并定期对工作人员进行业务培训，提高处理诉求的能力和水平。

**第六条** 建立诉求追踪系统，对诉求的处理进度进行实时跟踪和更新，在诉求处理完毕后，及时向办事群众反馈处理结果，并邀请服务对象参与评价反馈。对于评价不满意的服务，应进一步了解情况、做出处理，及时反馈。

**第七条** 将诉求收集工作中发现的问题与其他渠道收集的问题进行统一收集、统一分析，并根据分析结果和问题预警等级向相关部门、窗口提出整改意见和优化建议，最后进行统一督导，并定期针对相关问题进行电话回访，检验整改成效。

**第八条** 本制度自印发之日起试行，试行期为一年。

## 泰安市政务服务帮办代办工作督导制度

**第一条** 为进一步提升政务服务水平，优化营商环境，规范政务服务领域帮办代办工作，确保服务质量与效率，结合工作实际，制定本制度。

**第二条** 本制度所涉及的督导对象是各县市区（功能区）帮办代办服务机构。

**第三条** 帮办代办督导工作应当遵循客观公正、科学合理、注重实效、激励先进的原则，旨在促进服务流程优化、提高帮办代办工作水平和企业群众满意度。

**第四条** 帮办代办督导工作的主要内容有服务规范、业务能力、廉洁规范、评价回访、创新实践、新闻宣传等六个方面。

**第五条** 帮办代办督导工作周期为每季度，主要针对工作成效和问题开展督导工作。每年度汇总各季度工作情况形成各县市区代办服务机构帮办代办工作年度督导报告，并进行通报。

**服务规范：**工作人员是否按照帮代办服务内容要求、流程标准等为服务对象提供帮办代办服务，包括服务态度、着装规范、文明用语等。

**业务能力：**工作人员对政策法规的掌握程度、业务办理的熟练度、解决问题的能力以及服务时长、办结率等，确保准确高效地完成帮办代办服务。

**廉洁规范：**帮代办服务事项信息公开透明度是否达到 100%，是否存在不作为、慢作为、乱作为，特别是“吃拿卡要”等问题。

**评价回访：**通过问卷调查、现场评价、投诉处理等方式，收集服务对象对帮办代办服务的满意度反馈。

**创新实践：**鼓励服务创新，总结在帮办代办过程中推出的便民措施、流程优化、技术应用等方面的创新成果。

**新闻宣传：**通过各类媒体对政务服务帮办代办进行宣传推介的情况。

**第六条** 帮办代办督导工作有以下几种方式：

（一）**量化指标：**由各级帮办代办服务机构将每季度的帮办代办服务数量、办理时间、满意程度、新闻宣传、工作创新等情况及印证材料上报，由相关负责科室进行汇总统计，按照标准督导其完成情况；

（二）**定性评价：**每季度根据《帮办代办评价回访制度》的内容和要求开展评价回访工作，请服务对象对帮代办人员服务态度、工作效率、服务质量、廉洁规范等多个维度进行评价，并将回访结果按照标准评级；

（三）**巡查与抽查：**通过不定期现场调查、明察暗访等方式，对县市区及镇、村两级代办服务机构进行巡查、抽查，检查内容主要包括工作人员业务能力、帮代办专区设置情况、工作规范化情况，年度内覆盖所有县市区；

（四）**业务技能：**由相关负责科室定期组织业务培训、技能比拼活动，各县市区服务机构成绩计入年度工作报告。

**第七条** 督导工作应当按照以下流程进行：

（一）季度初期，各单位将上个季度的量化指标印证材料上报至相关负责科室，由专职人员进行汇总并按照标准分级；

（二）每个季度初按照要求完成对各帮办代办服务机构的回访评价工作，并按照标准分级；

（三）日常巡查抽查和业务技能比拼的成绩，直接计入各单位年度工作情况报告；

（四）年终汇总四个季度工作情况形成年度督导报告，并进行通报。

**第八条** 在督导工作开展过程中，通过巡查抽查、电话回访等渠道收集到的问题，由相关负责科室向问题单位书面通报，并限期整改，相关单位整改完成后反馈整改措施和完成情况。

相关负责科室将针对整改问题，采取现场调查、明察暗访等方式对整改落实情况进行督导检查，最终形成通报。

**第九条** 帮办代办督导工作情况将形成年度督导报告在全市范围内通报，视具体情况向各帮办代办服务机构给予表扬奖励，或限期整改等处理。

**第十条** 本制度自印发之日起试行，试行期为一年。