**74.关于印发《大兴安岭地区帮办代办实施方案》的通知（2024年6月5日）**

大环办发〔2024〕16号

地区政务服务中心、各县（市、区）营商局：

为进一步优化我区政务服务，提升行政效能，推动“高效办成一件事”，高质量完成2024年优化营商环境专项行动工作任务，现将《大兴安岭地区帮办代办实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

大兴安岭地区优化营商环境领导小组办公室

2024年6月5日

**大兴安岭地区帮办代办实施方案**

为认真贯彻落实《黑龙江省人民政府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”的实施意见》（黑政发〔2024〕6号）文件精神，根据《关于印发黑龙江省2024年优化营商环境专项行动工作方案等4个文件的通知》（黑环组发〔2024〕1号）有关要求，建立健全我区帮办代办服务体系,提升政务服务能力，结合实际，制定本实施方案。

**一、总体要求**

认真落实党中央、国务院和省委、省政府关于优化营商环境推动“高效办成一件事”和提升政务服务水平的决策部署，从企业和群众视角出发，建立健全帮办代办服务体系，推动政务服务扩面增效，提升线上线下政务服务整体能力，打造企业群众办事环节最简、材料最少、时限最短、费用最小、便利度最优、满意度最高的“六最”龙江特色营商环境品牌。

**二、工作目标**

以“高效办成一件事 ”为牵引，坚持改革引领和数字赋能，强化政务服务标准化、规范化、数字化一体推进，组建帮办代办队伍，提供线上高频事项帮办代办服务，持续优化线上线下帮办代办服务，细化工作流程，为老年人、残疾人等特殊群体及需要帮助的企业和办事群众提供定制化服务，最大限度利企便民，大幅提升企业和办事群众满意度、获得感。

**三、工作任务**

（一）组建服务队伍。地县两级政务服务中心要根据本地实际情况，组建帮办代办服务队伍，以政务服务中心帮办代办人员为主，业务窗口工作人员为辅，使用政治素质高、业务能力强、熟悉相关业务流程的工作人员，明确帮办代办工作职责、责任边界、服务内容。

（二）建立工作机制。地县两级政务服务中心要根据帮办代办工作职责、服务内容、办理流程、业务办理窗口的关联度、法律法规、企业群众隐私等方面内容，进一步建立完善帮办代办工作制度。

（三）加强业务培训。地县两级政务服务中心要定期组织帮办代办、窗口工作人员开展对业务办理、法律法规、文明礼仪、信息安全等方面的培训，提升服务能力和业务水平。

（四）提供精准服务。对符合帮办代办条件的企业和办事群众，按照法律法规、办理事项有关规定和政务服务中心管理规定，无偿对老年人、残疾人等特殊群体及需要帮助的企业和办事群众提供精准定制化帮办代办服务。

（五）注重经验总结。在为企业和办事群众提供帮办代办服务过程中，要主动学习先进地区好的经验和做法，及时总结提炼，学以致用，挖掘典型案例，打造我区特色的帮办代办服务品牌。

**四、实施步骤**

（一）启动实施阶段(2024年5月)。深入政务服务中心开展调查研究，以群众实际需求为出发点和落脚点，围绕帮办代办服务各项工作，制定帮办代办实施方案、管理办法，全面启动帮办代办服务工作。

（二）推进落实阶段（2024年6月）。地县两级政务服务中心要组建帮办代办队伍，建立健全线上线下帮办代办机制，明确责任分工，细化工作流程，加强与业务窗口沟通协调，整体联动，形成工作合力。

（三）推广应用阶段（长期推进）。优化线上高频服务事项帮办代办，通过开展远程协助，提供统一业务咨询、审前辅导、远程导办等帮办代办服务；优化线下帮办代办服务，指导企业和办事群众熟悉办事流程，填写表单，递交申报材料，提供便捷化、精准化服务。

**五、保障措施**

（一）提高政治站位。帮办代办工作是推动“高效办成一件事”重点工作任务，已纳入全省优化营商环境专项行动工作考核指标，各地、各部门要高度重视，压实责任，全力推进，确保我区帮办代办工作取得实效。

（二）加强沟通协调。政务服务中心要与各进驻单位业务窗口部门，加强沟通联络，相互配合，履行审批职责，及时解决帮办代办服务中遇到的难点，共同完成相关业务办理。

（三）加强宣传推广。地县两级政务服务中心要加大帮办代办服务的宣传力度，对帮办代办服务中好的经验做法、取得的成效积极通过公众号、大厅显示屏等宣传媒介，多渠道、多角度进行宣传，提高群众知晓率。