

# 常州市武进区行政审批局

武行审〔2022〕9号

## 关于印发《常州市武进区行政审批局帮办代办 促办服务实施细则（试行）》的通知

各科室、中心、进驻窗口：

现将《常州市武进区行政审批局帮办代办促办服务实施细则（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

常州市武进区行政审批局

2022年11月4日



（此件公开发布）

# 常州市武进区行政审批局帮办代办促办服务 实施细则（试行）

**第一条** 为持续深化“放管服”改革，优化营商环境，提高办事效率，更好地服务项目建设、企业发展、群众办事，打造“帮吾办”服务品牌，根据《关于进一步提升全区政务帮办代办促办服务质量的实施方案》精神，制定本实施细则。

## **第二条** 服务对象

（一）到区政务服务大厅办理行政审批及政务服务事项的企事业单位、社会团体及其他组织和个人；

（二）老年人、残疾人等需要提供政务服务协助的特殊群体。

## **第三条** 服务范围

（一）项目建设领域，包含从立项到竣工验收以及不动产权登记所涉及的行政审批及相关市政公用服务事项；

（二）市场准入领域，包含营业执照办理、营业前许可备案等事项；

（三）公共服务领域，包含公共卫生、文化体育、运输经营等事项；

（四）需要协助向上一级申报或转报的事项；

（五）接受各镇（街道）代办员代办事项；

（六）其他确有必要开展帮办代办的事项。

#### **第四条 服务原则**

(一)自愿委托。凡在区政务服务大厅(含各进驻部门窗口)办理的事项,由申请人自愿、自主选择部分或全部帮办代办服务,也可申请“一件事”套餐化服务。

(二)无偿帮办。区政务服务大厅(含各进驻部门窗口)接受申请人委托的帮办代办事项,除法律、法规、规章等明确规定必须由申请人缴纳的费用外,一律实行免费帮办代办服务。

(三)整体联动。依托现有政务服务体系,按照分级负责、统筹推进的要求,区行政审批局及各进驻部门建立分工协作、有效衔接、整体联动的帮办代办促办服务机制,并同步落实政务服务“好差评”工作机制。

(四)规范高效。政务服务事项申请人为帮办代办业务的申请主体,对提供材料的合法性、合理性及真实性负责。区政务服务大厅(含各进驻部门窗口)按照依法依规要求,为申请人提供优质高效的帮办代办服务。

**第五条** 成立区行政审批局帮办代办服务领导小组(附件1),组建帮办代办工作队伍,在区政务服务大厅设置“帮办代办专区”,悬挂“帮吾办”标识。区政务服务中心指派1-2名工作人员作为专区帮办代办员;进驻区政务服务大厅各部门窗口以及区审批局各科室指定1名窗口帮办员,负责对接本部门(科室)帮办件。

**第六条** 领导小组主要履行以下职责：

- （一）协调推进全区政务服务帮办代办工作；
- （二）落实区政务服务大厅帮办代办设置要求；
- （三）制定区政务服务大厅帮办代办事项目清单；
- （四）协调解决帮办代办员反馈较为集中的问题，研究完善帮办代办服务机制和服务流程；
- （五）负责做好帮办代办工作检查考核工作。

**第七条** 申请人委托帮办代办需履行以下义务：

- （一）应及时、真实、完整地提供申报材料，与专区帮办代办员共同做好项目申报材料整理工作；
- （二）根据业务办理窗口提出的补正意见，及时对申报材料进行修改或补充；
- （三）对业务办理窗口需要了解的情况，及时作出解释说明。

**第八条** 专区帮办代办员应履行以下主要职责：

- （一）做好区政务服务大厅办理窗口的指引和对接工作；
- （二）指导申请人准备申报材料，协助其填写申请材料；
- （三）受理代办事项的代办申请，跟踪代办事项办理进度，及时反馈事项办理进展情况，对进度缓慢的事项进行督促；
- （四）对不属于服务范围的事项做好解释工作，并帮助联系具体承办部门。

**第九条** 帮办代办专区除提供线下帮办外，还提供帮自助办

和帮网上办服务。

**帮自助办：**帮办人员指导申请人使用自助服务机办理各项业务，帮助其在自助机上传各项申请材料，完成自助办理，并告知申请人自助申请通过情况、办理时限和取件方式。

**帮网上办：**帮办人员指导申请人如何网上申办事项，帮助申请人在江苏政务服务网实名注册，并按要求完成网上申请，上传各项申请材料，告知申请人网上申请通过情况、办理时限和取件方式。

**第十条** 各窗口（科室）帮办员主要履行以下职责：

（一）为申请人提供申请事项的政策咨询和指导，帮助申请人熟悉办理要求和流程；

（二）跟踪办理情况，并向专职帮办代办员反馈进度；

（三）配合各镇（街道）代办员，完成相关代办事项的办理；

（四）对需要向上申报或转报的事项，协助申请人做好对接工作；

（五）做好帮办代办专区轮值服务工作。

**第十一条** 老年人、残疾人等特殊群体可根据需要，向政务服务大厅帮办代办专区申请全程或部分代办服务，填写《区政务服务中心“帮吾办”代办服务委托书》（附件2），帮办代办专区及时安排代办员开展代办工作。

**第十二条** 代办工作按照咨询指导、一门受理、代办实施、

移交资料、事后评价等 5 个步骤开展。

**咨询指导：**为申请人直接提供或协调相关部门提供咨询服务，并指导其按照有关审批服务要求做好前期准备工作。

**一门受理：**申请人自愿的基础上，由帮办代办专区统一受理代办申请并指定代办员。

**代办实施：**代办申请受理后，代办员与申请人共同整理申报材料，及时协调相关审批部门开展审批服务。

**移交资料：**代办服务完成后，代办员及时向申请人移交有关资料，该事项帮办代办服务结束。

**事后评价：**代办服务结束后，申请人对代办员服务情况进行评价并反馈。

**第十三条** 因代办事项不符合现行法律法规规章和政策规定或国家法律法规和政策发生调整、出现不可抗力导致项目不具备办理条件的，或申请人申请终止代办服务的情况的，帮办代办专区可终止代办服务，填写《区政务服务中心“帮吾办”代办服务终止单》（附件 3），注明终止原因、移交相关资料。

**第十四条** 帮办代办服务结束后，申请人领取相关证照，同步填写《区政务服务中心“帮吾办”帮办代办服务评价表》（附件 4），对帮办代办窗口及各进驻部门窗口帮办员服务情况进行评价并反馈，帮办代办专区工作人员完善服务档案，对办结的事项及时归档。

**第十五条** 区政务服务中心做好帮办代办专区的管理工作，负责与相关进驻部门的帮办代办联系以及协调运转、跟踪督办，推进帮办代办进度。定期对帮办代办服务进行随机回访，将帮办代办评价纳入政务服务“好差评”管理，及时分析问题、总结经验，不断完善区政务服务大厅帮办代办工作机制。

**第十六条** 区行政审批局建立健全全区帮办代办制度，定期公布帮办代办工作情况，建立相应的监督程序和考核办法，定期对帮办代办服务工作进行检查，对发现的问题及时督促整改，对帮办代办工作业绩、服务质量、办事效率进行考核考评，同时接受社会各界的监督。

**第十七条** 本细则由区行政审批局负责解释。

**第十八条** 本细则自发布之日起施行。

- 附件：
1. 区行政审批局帮办代办代办服务领导小组名单
  2. 区政务服务中心“帮吾办”代办服务委托书
  3. 区政务服务中心“帮吾办”代办服务终止单
  4. 区政务服务中心“帮吾办”帮办代办服务评价表

附件 1:

## 区行政审批局帮办代办服务领导小组名单

为更好地服务项目建设、企业发展、群众办事，经研究，决定成立区行政审批局帮办代办服务领导小组。

一、领导小组成员名单如下：

组 长：祁 斌

副组长：聂亚玉 王 芳 顾 峰 王建虎

成 员：管福林 潘宇峰 卞晓祥 史立华 耿 刚

潘 霞 曹 露 周婷婷 蒋 伟 薛欣涛

富 秀 杨 艳 陈小超 尹 琦 张梓晗

尤闰秋 许岳峰 何永峰 陈海亚 王素雅

万 婷 张 华

领导小组成员为区审批局各科室（中心）负责人和进驻窗口负责人，如有变动，由相应岗位人员自行递补。



附件 2:

## 区政务服务中心“帮吾办”代办服务委托书

委托人: \_\_\_\_\_

统一社会信用代码/身份证号码: \_\_\_\_\_

现委托区政务服务中心工作人员代办\_\_\_\_\_事项/项目, 从\_\_\_\_\_环节到\_\_\_\_\_环节的申报事宜。并承诺:

一、配合编制报批计划, 准备申报材料, 在帮办代办服务窗口指导下进行有序申报;

二、联系、督促业主委托的图纸设计等单位按要求及时对审查中提出的问题进行修改或补充材料;

三、配合办理各种缴费手续及其他应履行的职责;

四、对申报材料的真实合法性负责, 并承担相应的法律责任;

五、在代办事项完成后, 配合填写《帮办代办服务评价表》;

六、因事项本身不具备办理条件, 或者申报材料有弄虚作假及其他违法违规情况的, 在区行政审批局提出终止帮办代办服务时, 配合填写《代办服务终止单》, 终止帮办代办服务。

受托人在办理上述事宜的过程中, 所签署的有关文件, 委托人均予以认可, 承担相应法律责任。

单位(盖章)

法定代表人签字:

代办员签字:

年 月 日

附件 3:

## 区政务服务中心“帮吾办”代办服务终止单

编号:

兹有代办事项\_\_\_\_\_ (编码: \_\_\_\_\_),  
现因\_\_\_\_\_经双方认可, 于\_\_\_\_\_年  
月\_\_\_\_日终止代办委托, 有关资料已向委托单位/委托人移交完  
毕。

单位 (盖章)

法定代表人签字:

代办员签字:

年 月 日

备注: 终止委托单一式两份, 一份申请人留存, 一份帮办代办窗口留存。

附件 4:

## 区政务服务中心“帮吾办”帮办代办服务评价表

兹有\_\_\_\_\_（事项名称），已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日完成帮办代办服务工作，请对我们的帮办代办服务进行综合评价（请在括号内打√）：

很满意（ ）较满意（ ）一般（ ）不满意（ ）

为进一步提升我们的帮办代办服务工作，更好地为企业群众提供优质的服务，请您留下宝贵的意见及建议：

---

---

评价人（项目单位/群众）：

评价日期：

联系电话：

回访人：

回访日期：