峄城区政务服务中心管理办公室文件

峄政管办字〔2018〕32号

峄城区政务服务中心管理办公室印发《峄城区政务服务中心贴心帮办服务办法（试行）》的通知

各科室、各进驻单位、窗口：

根据区委办公室、区政府办公室《关于落实深化“一次办好”改革深入推行审批服务便民化工作实施方案》的通知（室字〔2018〕16号）要求，《峄城区政务服务中心贴心帮办服务办法（试行）》已经区政管办研究决定，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

峄城区政务服务中心管理办公室

2018年12月18日

峄城区政务服务中心
贴心帮办服务办法（试行）

第一条 根据区委办公室、区政府办公室《关于落实深化“一次办好”改革深入推行审批服务便民化工作实施方案》的通知（室字〔2018〕16号）要求，在峄城区政务服务中心（以下简称“中心”）推行贴心帮办服务，帮助申请人在办事大厅能办事、好办事、办成事，特制定本办法（试行）。

第二条 贴心帮办的概念。本规范所称贴心帮办是充分发挥中心办事大厅所有窗口工作人员的作用，为申请人办理具体事项提供耐心、细致、标准、规范的各类贴心帮办服务，帮助申请人完成事项的办理。

第三条 贴心帮办服务内容。

（一）受理申请人事项办理的咨询，耐心细致详细的说明、解释和答复申请人的问题，提供申请书示范文本，做“一次告知”，简单的事项当场协助完成事项的办理。

（二）复杂事项和并联审批事项，做好前期辅导，帮助申请人在最短时间内完成申请材料的准备。

（三）指导申请人使用自助设备，快速办理能够自助办理的事项。

（四）对不属本窗口的事项，要详细了解申请人的需求，认真执行首问负责制，按照“首问负责、答复咨询、牵头协调、落实到底”的原则要求，提供咨询解答；事项复杂的，

按照规定程序移送、转办。

（五）对有特殊需求的申请人，提供“延时服务”、“预约服务”、“绿色通道服务”和“一对一”专办服务。

第四条 前期辅导制度。

（一）前期辅导是指对比较复杂的事项，因申请材料复杂、涉及多个部门或是需要现场踏勘等特殊环节，单个窗口无法实现“一次告知”，通过联席会议、联合踏勘、视频会商等工作机制，开展申报前材料审查辅导工作，帮助申请人快速、准确地准备好申请材料，推动事项尽快进入正式办理程序。

（二）前期辅导的启动。中心窗口按照首问负责制的要求，对受理咨询的事项，认为事项复杂、需要进行前期辅导的，由牵头部门或者政管办组织。

（三）前期辅导的主要方式。

1、联席会议。组织所有联审联批部门窗口召开联席会议，由申请人介绍基本情况，各联审联批部门分别说明事项审批所需的申请条件和申请材料，并进行相关业务指导。

2、视频会商。对于涉及多个部门的事项，可以采用视频会商的方式，通过政务服务平台发起联席会议，并通知相关部门参加，就事项基本情况、最新进展、难点问题等方面进行充分沟通协商。

3、材料审查辅导。申请人将各窗口所需的申请材料报送给牵头部门，由牵头部门发送至联审联批窗口，相关窗口分别对相应申请材料进行审查，辅导申请人修改完备申请材

料，使其达到正式受理的审批条件。

4、联合踏勘。需要现场踏勘的，由牵头部门组织相关联审联批部门实行联合踏勘。经现场踏勘，审查意见属于否决的，由相关部门出具否决意见，抄送牵头部门，由牵头部门予以退件办结；审查意见同意的，则按程序继续开展下一步工作。

第五条 延时服务制度。

（一）延时服务是指因工作或申请人特殊需要，在法定工作日的非工作时间内为特定对象提供服务。

（二）出现下列情形时应当提供延时服务:

1、服务对象确有需要而请求窗口工作人员延长工作时间的;

2、非延长时间不能在规定限期内办结审批（服务）事项的;

3、因业务量大或事项紧急需要延长工作时间办理的;

4、其他原因需要延长工作时间的。

（三）延时服务由服务对象提出请求，也可以由服务窗口主动作出。服务对象提出延时服务，可以现场请求，也可以电话请求。

（四）服务窗口提供延时服务不得向服务对象收取任何服务费用或从服务对象获取其他形式的报酬。

（五）窗口工作人员不得无故拒绝提供延时服务，因条件不具备或确无必要提供延时服务的，应向请求人做好解释说明，并报告政管办业务科。

（六）延时服务中，同时涉及多个窗口，由受理窗口报告政管办业务科，由业务科负责及时组织相关窗口提供延时服务。

第六条 预约服务制度。

（一）预约服务是指申请人通过现场、网上等方式，与政务服务窗口就到现场办理业务的具体时间段进行预约,预约成功后，应约服务窗口在约定时间为申请人提供相应服务的服务方式。

（二）预约服务的适用范围。所有纳入区镇两级依申请政务服务事项实施清单的事项。

（三）预约服务的种类。按照预约时间，将预约服务分为一般预约和特殊预约。

1、一般预约是指申请人约定的时间为法定工作时间，一般预约适用于所有的申请人和企业。

2、特殊预约是指申请人约定的时间为非法定工作时间（含节假日及工作日“八小时”之外的时间）。特殊预约适用于年龄在65岁以上的老年人、身有残疾行动不便的残疾人员和其他因特殊情况不能在法定工作日到场的人员或者事项。

（四）预约服务的形式。

预约服务包括现场预约和网上预约两种形式。

（五）预约服务的流程。

1、现场预约流程。申请人通过设在中心的智能引导系统或者其他自助服务设备，自行选择预约办理的政务服务事

项和到窗口办理的时间段，确认提交后完成预约。

2、网上预约流程。申请人登陆山东政务服务网（枣庄峄城区），选择需要预约办理的政务服务事项，填写预约信息，进行网上预约。预约完成后，网上预约平台自动将预约信息、一次性告知单短信发送给申请人。

（六）预约服务的办理。

1、一般预约成功的申请人，在预约时间段内到中心办理业务，可以在总服务台人工或者在自助取号设备打印预约办事凭条，在预约时间段内到服务窗口优先办理业务。

2、特殊预约成功后，应约工作人员应提前抵达约定的地点，准备好所需的表格、印章等办公用品，热情、高效地为预约对象办理约定的服务事项。

（七）预约服务的失效。

1、若因特殊情况不能按时提供预约服务，窗口工作人员应提前 8 小时告知申请人，并作好解释工作。

2、对于一般预约，若申请人超过预约时间段 30 分钟未到窗口，视为自动放弃预约服务，预约失效。申请人在 2 个工作内不得就同一事项再次预约。

第七条 绿色通道制度。

（一）绿色通道制度是指对特殊事项，按照“优先办理、特事特办、主动服务、专人负责”的基本要求，简化手续，从快办理，提供更加高效便捷的审批服务。

（二）绿色通道的受理范围。

1、灾后重建项目、扩大内需重大项目、招商引资项目；

2、密切关系民生的紧急事项;

3、批办时间特别紧急的各类项目;

4、上级交办的快速办理的项目。

（三）绿色通道运行程序。

1、申请人向受理窗口提出事项绿色通道申请;

2、对符合受理范围和受理条件的，经窗口初审，政管办同意后，转交中心大厅窗口落实。

（四）绿色通道运行原则。

1、从简从快原则。对进入“绿色通道”项目，按照“优先办理、特事特办、主动服务、专人负责”的基本要求，简化手续，从快办理。

2、一次告知原则。对审批事项所涉及的申报条件、申报材料、办事程序、承诺时限、收费依据、收费标准等应明确告知申请人。

3、集中咨询原则。对进入“绿色通道”项目，由区政管办牵头，组织各有关部门分管领导或窗口负责人，对项目报批工作进行集中咨询论证；各相关部门相互配合，根据每个项目的规模、性质和特点，排出办理流程，科学制定服务指南，最大限度地提高办事效率。

4、限时办理原则。对进入“绿色通道”项目，均实行限时办结，办结时限比承诺时限压缩 50%以上。

5、超时问责原则。对审批事项所涉及的部门，在限时办结时限内既无异议又不反馈审批结果的，对承办人和部门负责人实行超时问责。

6、联审联办原则。对进入“绿色通道”项目，涉及两个（含两个）以上部门的审批事项，由区政管办牵头召开联席会议，区政务服务中心各相关窗口单位应按联审会议要求进行联合审批，最大限度压缩审批时限。

7、疑难会商原则。对进入“绿色通道”项目，各有关部门在审批过程中遇到重大疑难问题，应及时提出具体意见或建议报区政管办，由政管办召开专题协调会议研究解决。

8、上报事项协助报批原则。对进入“绿色通道”项目，需要市、省、国家有关部门审批的事项，各相关职能部门应积极协助申请人申报，指派专人协助申请人到市、省、国家有关部门办理相关审批手续。

（五）绿色通道制度工作要求。

1、中心各有关窗口须即收即办，快速办理，办理时限压缩到法定时限的 50%。

2、申请人申请的项目基本条件具备，申报材料齐全，其他条件和材料有所欠缺，但不影响审批的，相关窗口应先予以受理，受理后即办即转，但在作出审批决定前申请人必须补齐相关材料和手续。

3、区政管办负责对进入“绿色通道”项目的督促、催办，积极协调办理过程中出现的各种问题。

第八条 全天候、全人员、全方位贴心帮办制度。即所有窗口工作人员、大厅流动导办员以及其他工作人员，只要申请人在办事时遇到困难或者主动求助时，全体人员都要全天候伸出援手，给予政策解读、咨询答复、疑难解惑、求助

帮助、自助服务等全方位的帮助，帮助申请人办成事。