榴政发〔2023〕16号

关于印发《峄城区榴园镇政务服务二级帮办代办体系优化提升方案(试行)》的通知

各管区、各村，镇直各部门:

为持续深化改革，落实全区村党组织跨村联建工作会议精神和《枣庄市政务服务四级帮办代办体系优化提升方案(试行)》[枣政管办[2022]14号]文件要求：制定《峄城区榴园镇政务服务二级帮办代办体系优化提升方案(试行)》印发给你们，请认真贯彻落实。

峄城区榴园镇人民政府

2023年4月6日

峄城区榴园镇政务服务镇、村两级帮办代办体系优化提升方案（试行）

为持续深化“放管服”改革，进一步优化镇、村两级帮办代办体系，提升榴园镇政务服务帮办代办工作水平，打通服务企业群众“最后一公里”。根据全区村党组织跨村联建工作推进会《枣庄市政务服务四级帮办代办体系优化提升方案(试行)》[枣政管办[2022]14号]精神，结合工作实际，制定本方案。

一、总体要求

(一)指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，以服务企业群众需求为导向，依托各级政务服务中心和基层便民服务场所，全面建立“二级联动、分级服务、全域覆盖”的政务服务帮办代办新格局，充分发挥“枣办好”主品牌--“峄办成”子品牌的帮办代办服务体系作用，构建主动型政务服务新模式，切实为企业群众提供更好、更快的帮办代办服务，帮助企业群众实现“早办好、挺好办”。

(二)工作原则

1.全面服务。坚持便民利企，全面整合镇、村二级资源，主动作为，提供全覆盖、全流程、全公开的帮办代办服务。

2.靠前服务。坚持服务先行，加强审批流程的前置指导服

务，提前介入后续审批涉及环节问题，主动开展政策指导、办事指引、疑难解答等服务，打造专业化特色帮办代办服务。

3.精准服务。坚持需求导向，镇、村两级帮办代办服务区(站)重点对老年人、残疾人、等特殊群体主动提供帮办代办服务。

4.联动服务。坚持纵横协作，建立横向到边、纵向到底的服务联动机制，镇、村两级帮办代办服务区横向互动、纵向联动，共同为申请人提供贴心帮办代办服务。

5.无偿服务。坚持自主选择，除法律、法规明确规定应当由企业或群众承担的费用外，镇、村两级帮办代办服务区为办事群众提供全程无偿帮办代办服务。

(三)工作目标

2023年10月底前，方便群众企业，全面打造“枣办好·好帮办”政务服务帮办品牌，实现镇、村二级帮办代办服务全覆盖。逐步将全镇依申请政务服务事项纳入各级帮办代办事项清单，在镇、村推行“1+1+N”帮办代办服务模式，即镇、村级各1名帮办代办主管，“N”个审批服务部门，为企业和群众提供“店小二”式和“一对一”贴心帮办代办服务。

二、主要任务

(一)设置帮办代办服务区域

1.在镇级、村级便民服务场所设置帮办代办综合服务区，负责本场所进驻事项的帮办代办服务，实施全程、精准的帮办代办服务。

(二)配备帮办代办服务设施

2.配齐硬件设备。根据实际业务需求，自行配备必要的办公桌椅、电脑、高拍仪、自助终端等设施设备，安排专人负责定期检查维护，保证设备正常运行。

3.设置明显标识。按照统一标准，设置明显帮办代办标识，帮办代办员在大厅上岗，开展上门服务等工作。

4.建立工作台账。对帮办代办事项逐项登记，办结销号，按时办结率应达到 100%。健全帮办代办评价机制，定期对评价结果分析、跟踪整改。

(三)组建帮办代办服务队伍

5.要按照觉悟高、作风正、业务精、能力强的原则，积极从业务窗口、党支部、共青团、工会、妇联、村居组织中，吸收党员干部、网格员、网点员、志愿者等业务骨干人员，组建专兼职帮办代办服务队伍。镇级、村级便民服务场所各明确 1 名帮办代办主管。镇级、村级帮办代办综合服务区，各帮办代办服务站按照业务开展情况，至少确定 1 名帮办代办员，全方位做好帮办代办工作。

(四)组织帮办代办服务培训

6.镇便民服务中心每年至少组织 1 次专项业务培训，各村便民服务区（站）负责定期组织好本村帮办代办人员的业务培训，全面提升帮办代办队伍服务能力和服务水平。严格落实首问负责、一次性告知、限时办理、延时服务、预约服务等制度，

形成便捷高效的帮办代办工作模式。

(五)推行二级联动帮办服务机制

7.统筹全镇政务服务帮办代办资源,各村帮办代办员主动开展“掌上办、网上办、自助办、现场办、预约办、上门办”等帮办代办服务。对涉及镇村、多个部门的事项，要横向互动、纵向联动，按照首问负责原则，首先接收帮办代办业务的帮办代办员作为第一责任人，协调联动其他帮办代办员，全程跟踪帮办代办。

(六)开展线下线上帮办代办服务

8.在线下推行“群众进门办事有引导，自助查询打印有指导”的“一站式、无障碍”帮办服务模式，“店小二”式指导帮助企业群众进行材料准备、网上申报、查询打印等业务，变“群众跑”为“我来跑”。

9.在线上依托全国一体化在线政务服务平台、爱山东 APP、微信公众号等帮办代办渠道，为申请人提供图文交流、电话咨询、远程视频、远程指导、资料推送、辅助业务办理等全方位帮办代办服务，变“群众跑”为“数据跑”。

三、保障措施

1.加强组织领导。推行政务服务二级帮办代办服务工作，是进一步优化营商环境、推动我镇高质量发展的重要举措。榴园镇成立帮办代办服务工作领导小组，负责统筹压实工作责任，协调联动各“枣办好·好帮办”帮办代办服务站，解决难点问

题，将帮办代办服务落到实处。

2.建立健全制度。制定《峄城区榴园镇政务服务二级帮办代办体系图》《峄城区榴园镇政务服务帮办代办工作流程图》，建立健全《峄城区榴园镇政务服务帮办代办工作制度》，梳理帮办代办事项清单和帮办代办员信息等，切实提高帮办代办服务规范化水平。

3.鼓励改革创新。镇、村应结合本地实际，积极探索创新服务模式。对重点区域、重点项目提供主动上门服务和个性化、定制化服务，充分运用信息化手段提升帮办代办服务效能，形成可复制、可推广的经验。

4.强化监督考核。对帮办代办服务进行全程监督，严禁违规收取服务费，严禁推诿扯皮、吃拿卡要等行为。通过12345热线、政务服务“好差评”、事后回访等渠道加强监督。

5.抓好舆论宣传。加大宣传力度，充分运用政务服务大厅大屏幕、服务手册、网络新媒体等媒介，广泛宣传帮办代办政策，提升社会覆盖面和知晓度，积极营造良好舆论氛围。

附件：1、峄城区榴园镇政务服务二级帮办代办事项清单

2、峄城区榴园镇政务服务帮办代办工作流程图

3、村级和下沉镇帮办代办人员工作日值班表

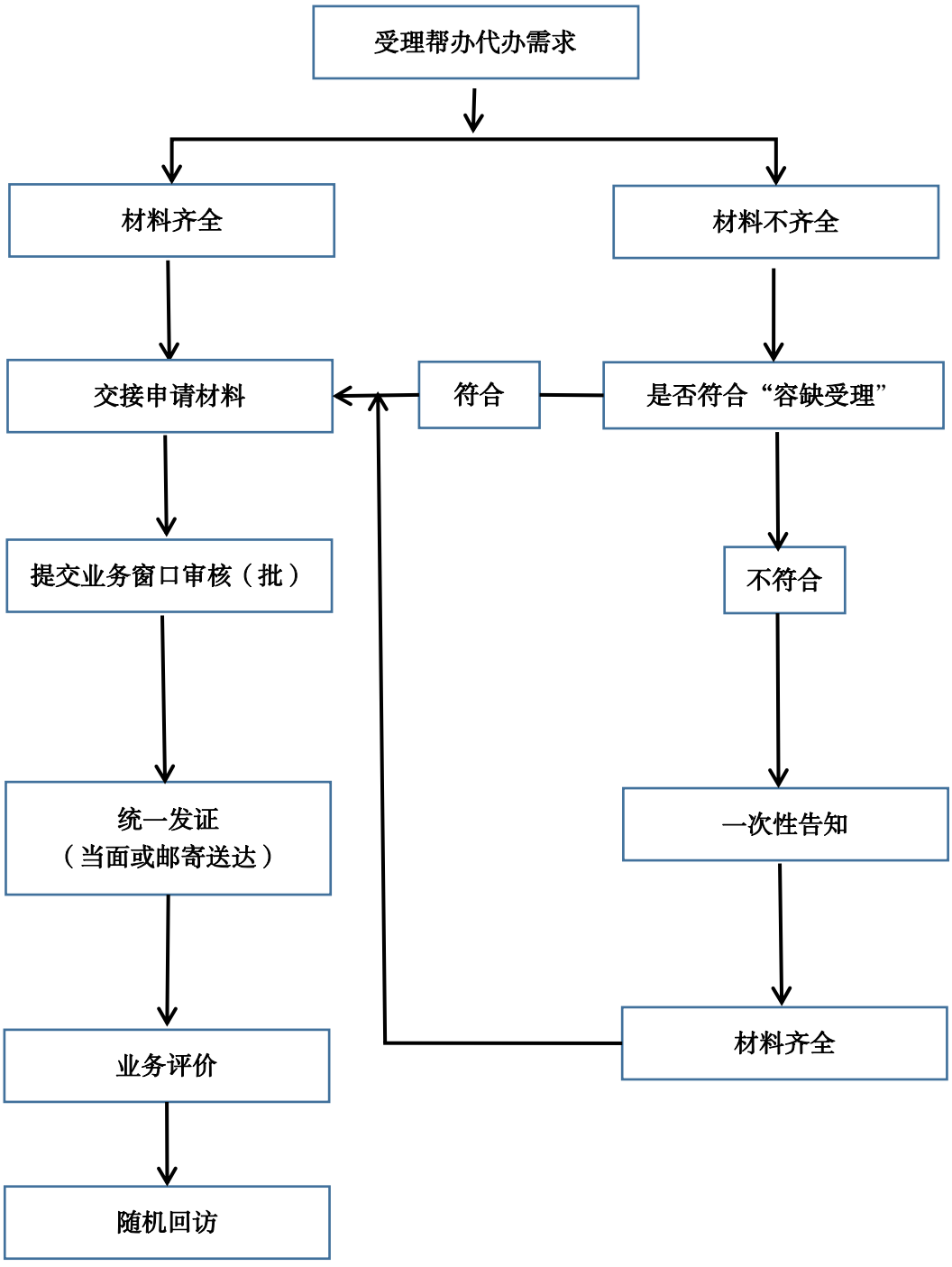
附件 1：

峄城区榴园镇政务服务二级帮办代办事项清单

序号	帮代办事项名称	需要提供资料	完成时限
1	80 周岁以上长寿老年人高龄补贴	1 身份证复印件 2 张 2、一寸照片 2 张 3、农商银行卡复印件一张 4、加盖村委会公章的申请表 2 张	即时办理
2	居民养老保险参保登记	养老登记需身份证和户口簿。	即时办理
3	居民基本医疗保险参保登记	居民户口簿或身份证	即时办理
4	特困供养人员救助申请	1、申请人及家庭成员身份证、户口本（索引页、户主页、户口页）复印件 2、村委会出具的申请人赡养人、抚养人、扶养人证明（村书记签字） 3、申请人家庭成员签字按手印的《家庭经济状况诚信承诺及核对授权书》	12 个工作日
5	临时救助	1、申请人及家庭成员的身份证、户口簿复印件 2、医疗部门出具的诊断证明、医疗费用发票、报销结算单；公安部门出具的火灾、交通事故证明材料 3、申请人成年家庭成员签字按手印的《家庭经济状况诚信承诺及核对授权书》 4、填写完整的《临时救助申请表》 5、申请人农商银行卡复印件。	12 个工作日
6	残疾证	1、本人户口页复印件一份 2、本人身份证复印件一份 3、近期二寸白底彩照片 3 张	20 个工作日
7	残疾人两项补贴	农商银行卡复印件	即时办理

附件 2：

峄城区榴园镇政务服务帮办代办工作流程图



附件 3：

村级和下沉镇帮办代办人员工作日值班表

村名	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	备注
城南村	张中正	刘　威	韩　芳	刘　威	张中正	机关下沉人员
	孙　伟	姚纯胜	孙　伟	侯福建	孙　浩	村干部
承水村	赵作为	褚　莉	刘　强	褚　莉	赵作为	机关下沉人员
	李　辉	于保成	李　伟	栾成彬	刘怀军	村干部
榴兴村	马爱军	周传利	崔荣启	李　强	马爱军	机关下沉人员
	牛义龙	陈茂宏	牛义龙	蔡成文	牛义龙	村干部
山河村	王庆	王庆	谢　亚	张增党	王庆	机关下沉人员
	吴　锋	潘兴民	吴　锋	梁为华	吴　锋	村干部
光庄村	白茂林	周　江	肖永辉	岳彩文	白茂林	机关下沉人员
	任广东	冯　涛	任广东	孙晋学	任广东	村干部
寨源村	周玉君	周玉君	韩明玉	许　海	周玉君	机关下沉人员
	贾传水	王永夫	贾传水	褚福友	贾传水	村干部
龙山村	马　涛	郑纪合	田始泉	李传亮	马　涛	机关下沉人员
	黄　伟	李秀银	黄　伟	韩　杰	黄　伟	村干部
黄山湖村	孙晋龙	周治平	李广宁	尹冬冬	孙晋龙	机关下沉人员
	雷金义	孙　华	刘　辉	褚夫胜	雷金义	村干部
匡谈村	姚洪岗	张栋凯	刘怀孝	李　强	姚洪岗	机关下沉人员
	洪　彪	姚成凤	洪　彪	刘　琪	王　磊	村干部
福源村	孙晓	高海滨	孙晓	徐　伟	孙晓	机关下沉人员
	王继洲	刘旭东	王继洲	房永彬	王继洲	村干部
望亭村	刘志安	刘　磊	冯庆涛	于来源	刘志安	机关下沉人员
	孙启通	魏召云	孙启通	孙启明	孙启通	村干部
逍遥裕村	许海	王维铄	王琳宇	刘文博	许海	机关下沉人员
	孙　莉	肖永东	孙　莉	孙晋洋	孙　莉	村干部
榴花村	宗莉	张百川	蒋广成	褚　敏	宗莉	机关下沉人员
	韩绪敬	李成磊	韩绪敬	宋井启	张敬彬	村干部
凤栖村	王克余	郝　丹	王克余	孙　松	王克余	机关下沉人员
	王　亚	胡安联	王　亚	王克杰	王正坤	村干部
南山村	陈付山	潘兴玉	孙彬彬	胡　斌	陈付山	机关下沉人员
	许　闯	张　伟	张守华	李春生	许　闯	村干部
棠阴村	高理栋	李永水	吴　涛	赵启玉	孙华健	机关下沉人员
	张　永	宋龙龙	黄崇金	张　永	孙　伟	村干部
书院村	赵启玉	张　莉	徐胜见	易　政	赵启玉	机关下沉人员
	贺　彬	王正伦	王　云	刘怀富	孙　文	村干部