

关于印发《昆都仑区推行政务服务代办帮办 工作实施方案》的通知

各街镇、区属、驻区单位：

按照《内蒙古自治区推行政务服务代办帮办工作实施方案》（内职转发〔2020〕1号）、《包头市全面提升政务服务能力打造一流政务服务平台工作方案》（包府办发〔2020〕29号）、《包头市工程建设项目审批制度改革领导小组关于印发包头市投资（工程建设）项目审批代办实施办法（试行）的通知》（包工改字〔2019〕11号）要求，现将《昆都仑区推行政务服务代办帮办工作实施方案》印发给你们，请结合实际抓好落实。

昆都仑区推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室
2021年1月5日

昆都仑区推行政务服务代办帮办工作 实施方案

为加快政府职能转变，持续推进“放管服”改革，深入贯彻落实国务院、自治区、包头市关于全面推行政务服务代办帮办部署要求，推动政府部门进一步增强服务意识、转变工作作风、提升服务水平，结合我区实际，制定本方案。

一、目标要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，结合政务服务“一窗受理”改革，为企业和群众提供保姆式“一对一”代办帮办服务，变“企业群众办”为“政府办”，切实提升群众满意度，不断优化政务服务和营商环境，为全区经济发展提供强有力的政务服务保障。

二、基本原则

（一）自愿委托、无偿服务。企业和群众自愿自主选择代办帮办服务。区政务服务部门和具有政务服务事项的部门，要积极主动接受企业和群众委托，无偿提供代办帮办服务。除法律法规

明确由企业和群众承担的费用外，不得向企业和群众收取任何费用。

（二）协同联动、运转高效。对涉及多个部门的关联事项，由昆都仑区政务服务局组织相关部门，实行横向协作、纵向联动、沟通顺畅、运转高效的代办帮办服务机制，全面落实预约服务、延时服务、上门服务、网上服务、首问负责、告知承诺、一窗受理、并联办理、限时办结等制度，为企业和群众提供精准高效代办帮办服务。

三、重点任务

政务服务代办帮办是指区政务服务部门（政务服务局）和具有政务服务事项的部门（审批部门），接受企业和群众委托，按照对外公开的审批流程和承诺时限，无偿为企业和群众提供咨询、指导、协调、代办、帮办的一种服务模式。

（一）组建队伍。由区服务局牵头组织，其他各相关单位配合的方式，组建由具有政务服务事项的部门、进驻大厅各部门及分大厅共同参与的帮办代办队伍，每个部门根据事项数量及办件量明确 1—2 名业务骨干作为本部门代办帮办人员。各街镇便民服务中心及便民服务代办点明确至少 1 名代办帮办人员。通过“专业人做专业事”、多部门协同联动建立起专业化、精准化的代办帮办队伍。

（二）明确范围。代办帮办服务范围主要包括投资项目审批、工程建设项目审批、企业开办等重点领域，以及与群众关系密切的民生类服务事项，为企业和群众提供咨询、协调、代办、帮办等服务。包头金属深加工园区管委会围绕投资项目开展全领域、全流程的政务服务代办帮办工作。各街镇要围绕便民服务开展代办帮办。区发改委围绕投资项目审批开展代办帮办工作。其他各部门要结合各自政务服务事项清单按要求组织开展代办帮办服务。

（三）协同联动。建立横向协作、纵向联动、沟通顺畅、运转高效的代办帮办服务机制。区政务服务部门要形成工作专班，对外公布线上线下代办帮办受理渠道，根据企业和群众需求，开展代办帮办服务。本级事项转有关部门代办帮办，跨区域事项或上级事项，转有关地区或上级政务服务部门协助办理。各代办帮办部门及人员要根据企业和群众需求，提前介入、接受委托、签订协议、提供咨询、材料报送、协调办理、反馈结果、归档材料、回访评估。

（四）完善体系。要建立覆盖区、乡镇街道、嘎查（村、社区）的三级代办帮办服务体系，并延伸到投资项目集中的园区。线下分级设立代办帮办窗口或服务站点，线上通过政务服务网、蒙速办 APP、12345 热线、政务服务热线等方式受理代办帮办委

托。代办帮办实行分级负责制，区政务服务部门牵头推进本地区代办帮办工作，加强代办帮办标准化、规范化建设。

（五）强化考评。区政务服务部门将对本级部门开展代办帮办工作进行督查考评。通过“好差评”、意见箱、邮箱、12345热线、政务服务热线、投诉举报平台等，多渠道受理企业和群众的意见建议，接受社会监督。

四、工作要求

（一）强化组织领导。各部门要高度重视、加强领导，主要负责同志要承担起领导责任，采取措施切实抓好政务服务代办帮办工作。要加强业务培训，尽快提升各级代办帮办人员的政策业务素质和服务能力。

（二）加强宣传推广。各部门要认真学习借鉴先进地区推行政务服务代办帮办工作经验，随时改进代办帮办工作。要持续加大宣传力度，通过政务大厅、代办帮办服务站点、媒体、网站、新闻发布会、政策吹风会等多种形式，广泛宣传代办帮办服务，提升社会覆盖面和知晓度，提高企业和群众参与度，不断改善我区营商环境。