

山东省政务服务帮办代办工作 规范指引

(2024 年版)

第一章 总 则

第一条 为推进政务服务提质增效，进一步规范政务服务帮办代办工作，根据《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院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”的指导意见》（国发〔2024〕3号）、《山东省人民政府关于塑强“爱山东”政务服务品牌全面推进政务服务体系建设的实施意见》（鲁政发〔2022〕7号）、《山东省深化“高效办成一件事”大力提升行政效能的若干措施》（鲁政发〔2024〕4号）等有关要求，结合我省实际，制定本规范指引。

第二条 本规范指引所称帮办，是指在政务服务领域中服务主体根据服务对象需求，为其提供咨询解答、材料辅导、协调指引、事项申报等全流程、全链条协助办理的服务。代办，是指在政务服务领域中服务主体受服务对象的委托，代理其完成政务服务事项办理的服务。

第三条 帮办代办服务应遵循依法依规、无偿自愿、公开高效、协同创新原则。

第四条 各级政务服务帮办代办工作按照本规范指引执行。

第二章 服务主体和服务对象

第五条 各级政务服务管理机构要统筹政务服务实施机关，构建市县乡村四级帮办代办服务体系，组建由专、兼职人员构成的帮办代办服务队伍作为各级服务主体。

第六条 申请办理政务服务事项并提出帮办代办需求的自然人、法人、其他组织均为服务对象，包括但不限于：

（一）老弱病残孕等特殊群体。

（二）国家、省、市、县政府确定并公开发布的重点建设项目、重大民生工程，以及为应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件、突发事件等急需建设的项目。

第三章 服务内容

第七条 进驻各级政务服务场所的所有政务服务事项及其相关服务均可纳入帮办服务范围。主要服务内容为咨询解答、申报辅导、陪同办理等。

咨询解答是指对服务对象的业务咨询进行及时回应、答疑释惑、资料推送等服务。

申报辅导是指根据服务对象需求，为服务对象提供材料填报指导、内容预审、提报指引等服务。

陪同办理是指因行动不便、语言或文化受限、专业能力不足等存在办事困难的服务对象，按需协助、贴心帮办，及时协调解决业务办理过程中出现的问题。

第八条 代办服务事项实行清单制管理，应向社会公开并动态管理、定期更新。主要服务内容为代为申报、代理对接、协调督办等。

代为申报是指与服务对象共同完成材料准备的基础上，代替服务对象进行业务申报的服务。

代理对接是指在事项办理过程中，代替服务对象与相关部门进行沟通对接的服务。

协调督办是指主动协调部门或窗口了解事项办理进程、跟进催办，必要时通过联席会形式协商解决，并将结果及时反馈服务对象。

各级可结合发展需求将市场准入、项目建设、民生保障、跨域通办等方面的事项作为代办重点内容。

第四章 服务方式

第九条 根据服务对象需求不同，可提供线上服务、

线下服务。应健全完善线下服务体系与线上服务系统实时信息交互机制，形成线上线下综合运行、相互补充、融合发展的“一体化”服务机制，并积极引导服务对象线上办理。

第十条 推动模式创新，灵活采取多元化、个性化服务，主要包括以下方式：

（一）线上服务。通过“爱山东”政务服务平台、移动客户端、即时通讯、审批管理系统等多渠道，提供线上高频服务事项的帮办代办，运用语音唤起、预约、远程协助和问答式引导等，为服务对象提供全程在线指导帮助。

（二）专区服务。针对服务对象现场提出的不同需求，引导至帮办代办服务窗口或服务专区，为其提供精准、全流程服务。

（三）上门服务。对于无法到政务服务大厅办理有关业务的老弱病残孕等特殊群体，以及需要现场会商、现场服务的重点企业、重点建设项目等，由帮办代办人员提供上门服务。在高新区、产业园区等探索开展项目专班、专员跟进等全流程服务，及时解决项目推进中的难点问题。

（四）合作服务。以方便企业群众为原则，拓展延伸政务服务网络，鼓励政务服务机构与银行、邮政、电信、医院、商超、园区等社会网点开展合作，吸纳合作网点部分工作人员为帮办代办人员，为服务对象提供就近帮办代办服务。

第五章 服务流程

第十一条 帮办服务流程主要包括：

（一）受理需求。帮办人员接待咨询，及时受理服务对象需求，一次性告知事项办理相关政策、申请材料、办理流程等事项。

（二）辅助办理。指导服务对象做好材料准备工作，协助完成材料申报。根据服务对象需求，可跟进审批进度。跨部门、跨层级、跨区域的应协调同步开展联动服务。

（三）结果反馈。事项办结后，及时将审批结果告知服务对象，根据服务对象需求送达有关文件证明等，并邀请服务对象进行满意度评价。

第十二条 代办服务流程主要包括：

（一）接受委托。代办人员应对服务对象提供的基础材料进行预审，符合法定形式的，按照服务对象自愿原则受理代办服务委托，签订《代办委托协议》，分阶段、分环节提供部分或全程代办服务，并建立代办服务工作台账。

（二）制定服务方案。根据委托业务情况，结合业务办理流程、改革创新成果等，制定个性化服务方案。

（三）材料收集与报送。应协助服务对象迅速、有序开展材料准备工作。材料齐全后，递交至有关单位、部门办理各项手续。

（四）跟踪反馈。按照进度计划对服务事项进行全程

跟踪和督办，及时反馈审批进度，协调解决审批过程中存在的问题。

（五）结果交付。事项办结后，根据服务对象需求，采取电子送达、现场领取、免费邮寄等方式送达相关结果证照文件。

（六）资料归档。服务终止后，签订《代办委托终止单》，将代办资料等分类整理，形成完整的代办档案予以存档。

第十三条 特殊事项和特殊需要，应开辟绿色通道。按照“特事特办、急事急办、主动服务、优先办理”的原则，简化程序，安排专人负责，为服务对象提供更加高效便捷的帮办代办服务。

第十四条 在帮办代办服务过程中，出现以下情况导致帮办代办无法进行的，帮办代办服务终止：

- （一）委托人提交的申请材料内容不实的；
- （二）申请材料不符合法定条件、标准且不能补正的；
- （三）委托人未能及时缴纳各类行政事业性收费的；
- （四）委托人提出暂停委托帮办代办服务的；
- （五）因政策性调整导致服务无法继续的；
- （六）其他应终止的情形。

第六章 工作要求

第十五条 各市建立横向同级部门之间互联互通、纵

向市县乡村有机衔接的工作运行机制。市级政务服务管理机构统筹全市政务服务帮办代办工作，县级政务服务管理机构负责本级并指导乡镇（街道）、村（社区）、工业园区等开展政务服务帮办代办工作。

第十六条 各级可结合本地工作实际及地域特点，打造各具特色的服务品牌，发挥辐射带动作用，提升帮办代办工作的知名度和影响力。

第十七条 各级政务服务管理机构应加强对帮办代办工作的管理，对企业群众提出的帮办代办需求及时响应、及时受理、及时办理，并定期组织业务培训、标准规范培训和岗位练兵比武等活动，切实提高服务能力和水平，提高帮办代办需求的响应率、解决率。

第十八条 各级服务主体应当建立诉求收集工作机制，利用帮代办服务契机，收集诉求问题，对诉求进行分类梳理、分析研判，结合工作实际，及时妥善处理。

第十九条 各级政务服务管理机构应统筹建立健全覆盖线上线下的评估评价机制，全过程掌握详实准确的服务信息，确保各项帮办代办任务落实落地。

第二十条 各级服务主体应建立健全帮办代办工作回访机制，听取服务对象的意见建议，完善和提高帮办代办服务机制和水平，提升帮办代办满意度。

第二十一条 因帮办代办服务引起的矛盾纠纷、投诉举报等，各级服务主体应按照“接诉即办”“好差评”等

程序规定进行处理。

第二十二条 对在服务过程中发生违规索取或者收受他人财物、引导服务对象到指定机构购买服务等违法违规行为的帮办代办工作人员，应及时查处并追究其法律责任；对因服务对象提供虚假材料虚假信息、提出不合法不合理要求、故意刁难帮办代办人员等，导致帮办代办工作无法正常进行的，相关法律责任及后果由服务对象承担。

第七章 附 则

第二十三条 本规范指引自印发之日起施行。