

枣庄市人民政府办公室

枣政办字〔2024〕30号

枣庄市人民政府办公室 印发关于开展帮办代办高效增值服务 推动政务服务跨越发展实施方案的 通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位，各大企业：

《关于开展帮办代办高效增值服务推动政务服务跨越发展实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

枣庄市人民政府办公室

2024年9月23日

（此件公开发布）

关于开展帮办代办高效增值服务 推动政务服务跨越发展 实施方案

为进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，以开展帮办代办高效增值服务为牵引，持续提升企业和群众体验感、满意度，推动全市政务服务跨越发展，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

积极创新政务服务模式，围绕工程建设、企业开办等重点领域，通过规范提升全市帮办代办体系，创新“35432”工作思路（建立3个需求感知制度、夯实5项业务基础、丰富4种办事场景、完善3条机制支撑、打造2套问题案例库），为企业和群众提供精准化、个性化增值衍生服务，进一步推进运行标准化、供给规范化、办事便利化，为全市经济社会发展提供强有力的政务服务保障。

二、规范提升帮办代办体系

（一）明确帮办代办内容。依据全省政务服务事项标准化提升成果，围绕重点项目类、办理高频类事项，原则上市、区（市）两级各选取不低于300个事项，梳理编制《枣庄市政务服务帮办代办事项清单》，逐个事项明确服务内容、服务方式，

每年度进行动态调整。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（二）建设帮办代办平台。依托市区两级政务服务平台，适时开发建设帮办代办系统，建成“四库（队伍库、事项库、知识库、案例库）三端（窗口端、群众端、网端）”平台架构，将各渠道归集的帮办代办需求统一受理、扎口办理、双向反馈。

（牵头单位：市委社会工作部、市市民诉求办理服务中心、市大数据局、市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（三）规范帮办代办场所。市、区（市）政务服务大厅规范设立帮办代办综合服务区（专窗），大厅内人力资源社会保障、医保、公安、住房公积金、不动产等重点区域可单设帮办代办专区（专窗），达成“七有”目标，即有窗口、有人员、有指南、有制度、有台账、有事项清单、有责任清单。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（四）优化帮办代办方式。根据帮办代办不同需求，为企业和群众提供个性化、专业化、智能化服务。一是现场服务。积极响应企业和群众需求，主动告知审批政策、申请材料、办理流程，量身定制服务方案。二是线上服务。及时查收线上各端申请，在线定制服务流程，指导线上完成申报，业务办结后

邮寄相关证照。三是上门服务。根据需求确认服务事项、时间、地点，上门协助企业和群众完善材料申报，采取当面递交、邮寄等方式，及时送达相关证照。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（五）充实帮办代办队伍。按照觉悟高、作风正、业务精、能力强要求，从业务窗口、党支部、共青团等，吸收业务骨干人员组建专、兼职帮办代办队伍。合理设置工作岗位，完善工作职责，实行AB岗工作制，确保人员相对稳定。2024年年底，全市建立起不低于200人帮办代办队伍。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（六）实施双向跟踪反馈。按照“帮办不脱钩”要求，帮办代办结束后，依托系统平台和线下台账，继续密切关注企业生产经营状况和群众需求解决进展，随时为后期审批提供“全托式”帮办代办。实行双向反馈机制，将办理结果通过线上线下一同向企业和群众反馈的同时，对帮办代办中遇到的瓶颈及复杂问题，逐级上报研究解决并及时反馈。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

三、拓展做优帮办代办增值体验

（一）建立帮办代办需求感知制度。

1. 多路径全汇聚。充分利用“枣解决·枣满意”诉求平台、政务服务网、移动端APP、帮办代办专窗等，统筹线上线下咨询、反映路径，全方位、多渠道收集企业和群众诉求。（牵头单位：市委社会工作部、市市民诉求办理服务中心、市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

2. 主动开展调研。定期深入企业、社区，开展走访调研、面对面交流，在各级政务服务大厅开展“企业政策咨询开放日”等活动，了解企业和群众实际困难，挖掘潜在需求。同时，密切关注政策导向和产业发展规划，提前谋划布局帮办代办内容，提升解决企业和群众需求的前瞻性、针对性、实效性。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

3. 加强分析研判。通过分类梳理帮办代办需求，紧盯重点项目、高频事项等关键领域，定期开展分析研判，查找薄弱环节、堵点问题，为优化流程、创新服务等提供参考支持，推动解决苗头性、典型性、集中性问题。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（二）夯实帮办代办业务基础。

1. “一事同标”。坚持“标准规范、四级统一”要求，巩固完善全省政务服务事项标准化提升成果，通过数据质检和人

工筛查相结合方式，建立事项要素常态化抽查机制。定期对各级各部门事项要素完备度、覆盖度、准确度开展检查。（牵头单位：市审批服务局、市大数据局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

2. “一门集中”。严格落实“一门集中、应进必进”要求，除涉密或场地限制外，各级政务服务事项原则上全部纳入本级政务服务大厅集中办理。实施政务服务“晾晒工程”，在各级政务服务大厅公示进厅事项清单，让企业和群众“只进一扇门、办成所有事”。拓展增值服务内容，一站式提供政策、法律、金融、人才、科创等延伸服务，打造现代智慧综合体。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

3. “一网通办”。推进前 200 个高频政务服务事项在“爱山东”稳定运行，650 个政务服务标准化事项“上中台”。持续升级市区两级政务服务平台，全面整合各有关部门政务服务事项办事入口，通过统一平台提供服务，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。（牵头单位：市大数据局、市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

4. “一站办理”。推行政务服务集成化办理，整合多个部门相关联的“单项事”为“一件事”，实现“一件事一次办”。对国家和省部署的“一件事”场景全量认领，完成已上线的 100

个“一件事”场景迭代升级，打造一批特色鲜明、需求迫切的“一件事”新场景。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

5. “一次办好”。持续深化企业开办便利化改革，拓展住所申报承诺制适用范围，提升登记注册规范化、便利化。全面梳理省市重点项目涉及的审批事项，建立健全重点项目联审联批模式，根据项目类型和落地方式为企业精准提供从签约立项、开工建设到竣工验收全程“保姆式”服务。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（三）丰富帮办代办应用场景。

1. “视频办”。健全完善“视频办”服务内容，按照一次告知、首问负责要求，依托政务服务移动端、电脑端、自助端等渠道，帮办代办人员依据审查标准开展远程指导，为企业和群众提供在线视频咨询、辅助申报、网上办理等服务。（牵头单位：市审批服务局、市大数据局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

2. “跨域办”。按照事项标准化提升工作进展，对3批483个“跨域办”事项进行动态调整。同时，创新全程网办、异地代收代办、多地联办等业务模式，打造“标准统一、多点联动、就近可办”的“全市通办”新模式，推动实现异地事项跨区（市）、

跨层级“无差别受理、同标准办理”。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

3. “信用办”。通过梳理政务服务信用信息应用事项清单，在“信用+承诺+容缺”联动基础上，深入推进“信用审批”改革，在政务服务大厅内广泛增加信用元素，协助办理信用查询、信用修复等多项业务。（牵头单位：市审批服务局、市发展改革委；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

4. “合作办”。加快推进政务服务社会合作网点建设，开展政务服务进园区、进商超、进银行等活动。引导各区（市）、枣庄高新区依托产业特色，坚持因地制宜、量力而为，复制扩大社会合作网点范围，推动政务服务向基层延伸。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（四）完善帮办代办机制支撑。

1. 健全制度迭代机制。围绕政务服务改革需要，对标省内最高标准、最佳实践，完善工作标准规范体系，配合开展我市现有政策、制度、规范立改废释，持续推进模式创新、服务优化、效能提升。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

2. 健全数字支撑机制。按照成熟稳定、适度超前原则，创新大数据、人工智能等新技术的政务服务应用，以技术创新带动政务创新，推动政务信息联通共用。强化政务服务信息化项目要素保障，确保各项改革任务顺利实施。（牵头单位：市大数据局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

3. 健全评估评价机制。持续做好一体化政务服务能力评估，从群众办事需求侧、部门服务供给侧、服务评价反馈侧三个维度，以企业和群众获得感为第一评价标准，加强对帮办代办运行的日常监测、汇聚分析和成效展示。加强评估结果运用，及时反馈评估发现的问题，推动持续提升政务服务效能。（牵头单位：市审批服务局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

（五）建立问题解决案例库。

1. 实施“一企一档”。在为企业提供帮办代办服务过程中，为每个企业设立一个帮办代办档案，详细记录帮办代办过程，形成帮办代办日志存档备查。（牵头单位：市审批服务局、市大数据局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

2. 打造典型案例。通过梳理帮办代办过程中解决的堵点、难点问题，形成典型案例库，为后续帮办代办工作提供借鉴，实现同类企业、同类事项不走弯路。（牵头单位：市审批服务

局；责任单位：市委办公室、市委统战部、市委编办、市档案馆，市政府有关部门单位）

四、保障措施

（一）加强组织领导。各级各有关部门要高度重视，扛牢主体责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。各牵头单位充分发挥统筹协调作用，细化任务分工，推动解决重点、难点问题，确保各项任务尽快落地见效。

（二）凝聚工作合力。各级各有关部门要统筹做好本系统帮办代办工作，配备专兼职工作人员，加强业务培训，打造线上线下服务场景，不断提升帮办代办效率和服务水平。对涉及多个部门职责的工作，由牵头部门及时会商研究，参与部门主动协调配合。

（三）大力宣传推广。各级各有关部门要采取多种形式，全面做好开展帮办代办高效增值服务的政策解读和宣传推广工作，总结提炼具有枣庄特色的典型经验和创新做法，为推动我市政务服务跨越发展营造良好氛围。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，
市法院，市检察院，枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2024年9月24日印发
