

通辽市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组文件

通职转发〔2020〕2号

通辽市推进政府职能转变和“放管服”改革 协调小组关于印发通辽市推进政务服务事 项代办帮办工作方案的通知

各旗县市区人民政府、通辽开发区管委会，中区市直有关部门：

现将《通辽市推进政务服务事项代办帮办工作方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

通辽市推进政府职能转变和“放管服”
改革协调小组办公室

2020年8月10日

通辽市推进政务服务事项代办帮办工作方案

按照自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组印发的《内蒙古自治区推行政务服务代办帮办工作的实施方案》（以下简称《实施方案》）要求，认真落实《实施方案》确定的重点任务，尽快全面建立政务服务事项代办帮办工作机制，结合我市实际，制定本方案。

一、构建代办帮办服务体系。市旗两级要加快建立覆盖市、旗县市区、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）四级代办帮办服务体系，并延伸到投资项目集中的园区。一是实行分级负责制。市本级由市政务服务中心牵头负责，旗县级由旗县市区政务服务中心牵头负责（市旗两级部门独立设置办事大厅的由各相关部门具体负责），苏木乡镇（街道）和嘎查村（社区）由所属苏木乡镇政府（街道办事处）牵头负责。市旗两级政务服务局对推进代办帮办服务工作予以指导。二是推进代办帮办标准化、规范化建设工作。市旗两级政务服务中心要按照政务服务标准化建设的相关要求，分别负责推进本级代办帮办服务的标准化、规范化建设工作，2020年10月底前完成制定代办帮办制度、公布代办帮办项目目录、确定代办帮办流程、设置“代办帮办窗口”等工作。苏木乡镇政府和街道办事处也要按照上述要求同步推进苏木乡镇、嘎查村和街道、社区代办帮办服务的标准化、规范化建设工作。三是线下线上结合互补。市旗两级政务服务中心（部门办事大厅）和苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社

区)便民服务点要采取线下线上相结合的方式开展代办帮办服务。线下在市旗两级政务服务大厅(部门办事大厅)和苏木乡镇(街道)便民服务大厅设立代办帮办窗口,在嘎查村(社区)建立代办帮办点;线上通过一体化在线政务服务平台、蒙速办 APP、12345 市民服务热线等方式开展代办帮办服务,结合“不见面”审批,在一体化在线政务服务平台和蒙速办 APP 设置代办帮办模块,形成线下线上相衔接、四级机构联动的代办帮办服务体系。代办帮办可采取政府购买服务方式,委托专业服务机构从事代办帮办工作。

二、组建代办帮办服务队伍。各级各部门要在 2020 年 10 月底前组建本级代办帮办人员队伍。入驻市旗两级政务服务大厅的各部门窗口均要指定 1 名专职人员(综合业务窗口中的部门要指定 1 名兼职人员)负责本部门线下线上代办帮办工作,市旗两级政务服务中心要指定具体科(股)室,统筹协调本级入厅部门的代办帮办事宜。市旗两级部门独立设置的办事大厅至少指定 2 名专兼职人员,负责本部门代办帮办工作。苏木乡镇(街道)和嘎查村(社区)要指定 1—2 名兼职人员负责本级代办帮办工作。

三、确定代办帮办服务范围。市旗两级政务服务大厅要围绕投资项目审批、工程建设项目审批、企业开办等重点领域,为企业和群众提供咨询、指导、协调、代办、帮办等服务,2020 年 10 月底前全面实现投资项目审批、工程建设项目审批、企业开办等重点领域代办帮办。市旗两级部门独立设置的办事大厅要按照部门职能职责,为企业和群众提供代

办帮办服务；苏木乡镇（街道）和嘎查村（社区）重点围绕民生保障类便民服务事项开展代办帮办服务。市旗两级政务服务中心要协调指导入驻政务服务大厅的部门制定代办帮办事项目录并实行动态调整，然后通过市旗两级政务服务网站、部门网站向社会公示。苏木乡镇（街道）和嘎查村（社区）也要制定本级代办帮办事项目录，并通过适当形式向社会公示。对依法设立园区和其他有条件的地区可探索开展全领域、全流程政务服务事项代办帮办。所有代办帮办人员要在本级、本部门代办帮办事项目录范围内，根据企业和群众需求，按照提前介入、接受申请人委托、签订委托协议、提供咨询指导、收集材料报送、协调部门办理、反馈办理结果、归档返还材料、回访评估评价等环节开展阶段性或全流程代办帮办服务。

四、建立代办帮办服务联动机制。各地各部门要牢固树立全市“一盘棋”意识，建立市旗两级政务服务局牵头抓总，各相关部门各司其职、配合有力的联动工作机制，建立健全代办帮办的各项工作制度，合力推进代办帮办工作。要切实完善首问负责、告知承诺、一窗受理、并联办理、限时办理、延时服务、预约服务等便民制度，并与代办帮办服务有机衔接，形成便捷高效办理的代办帮办工作模式。将代办帮办服务纳入并联审批协调机制，逐步形成上下联通、左右协调、会商联审的代办帮办工作机制。

五、强化代办帮办考核评价。市政务服务局和各旗县市区政务服务局分别负责对市本级各部门和旗县市区各部门、

苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）开展代办帮办工作情况及其代办帮办服务人员工作进行督查考评，并将代办帮办工作情况纳入年度优化营商环境绩效考核内容，代办帮办人员工作情况纳入个人年度实绩考核。

其他工作要求请各地各部门参照自治区《实施方案》（已公开发布）相关规定抓好落实。