

DB 3206

南 通 市 地 方 标 准

DB 3206/T 1050—2023

政务服务代办帮办工作规范

Specification for agency service of administrative service

2023 - 09 - 12 发布

2024 - 01 - 01 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 基本要求	2
6 服务范围	2
7 服务流程	3
8 监督考核	4
9 持续提升	4
附录 A（资料性） 代办服务委托协议	5
附录 B（资料性） 办结(终止)单	7
参考文献	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南通市政务服务代办中心提出。

本文件由南通市政务服务管理办公室归口。

本文件起草单位：南通市政务服务代办中心、南通质量技术和标准化中心、南通市通州区行政审批局、海安市政务服务代办中心、如东县政务服务代办中心、启东市政务服务代办中心。

本文件主要起草人：顾晨、秦强、马榕璟、朱伟军、徐映秋、刘华、黄玲玲、张恺妹、仲舒博、沈国成。

政务服务代办帮办工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务代办帮办工作的术语与定义、基本原则、基本要求、服务范围、服务流程、监督考核和持续提升。

本文件适用于政务服务代办帮办工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

代办 agency

受服务对象委托，代为办理政务服务相关事项。

3.2

帮办 deputy

协助服务对象办理政务服务相关事项。

3.3

代办帮办服务机构 assistant service agency

承担政务服务代办帮办工作的组织。

注：市本级、县（市、区）政务服务代办中心，乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）为代办帮办服务机构。

3.4

代办帮办员 administrative service assistant

代办帮办服务机构从事代办帮办工作的人员。

4 基本原则

4.1 需求导向

根据服务对象的意愿和需求，为其提供代办帮办服务。

4.2 无偿服务

代办帮办服务不收取任何费用。

4.3 合法合规

代办帮办服务应完整、准确地贯彻国家有关方针政策和法律法规，不得损害公共利益和服务对象的合法权益。

4.4 高效便民

发挥代办帮办统筹、协调、联动优势，实现办事方便快捷。

5 基本要求

5.1 场所要求

5.1.1 配置要求

市本级、县（市、区）政务服务代办中心应结合实际设置代办帮办服务区，乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）宜设置综合服务窗口。

5.1.2 设施要求

5.1.2.1 硬件设施

代办帮办服务区（窗口）应提供包括但不限于以下设施：

- a) 醒目的代办帮办标识牌；
- b) 计算机、打印机、高拍仪等各类设施设备；
- c) 文具、眼镜等便民工具。

5.1.2.2 软件设施

应搭建全市域的代办帮办网上服务平台，接入政务服务网。

5.2 人员要求

5.2.1 人员配置

市、县（市、区）应配备专职代办帮办员，乡镇（街道）、村（社区）应配备兼职代办帮办员。

5.2.2 人员素质

代办帮办员应符合以下要求：

- a) 熟悉相关政策法规、审批业务知识，线上线下办理渠道和具体办事流程；
- b) 具备良好的联系、沟通、协调、管理能力；
- c) 忠于职守、廉洁奉公，具备较强的为民服务意识；
- d) 具备保密意识，不得泄露服务对象的相关信息。

6 服务范围

6.1 服务内容

6.1.1 代办服务包含但不限于企业开办、建设项目全流程审批涉及的政务服务事项。

6.1.2 帮办服务包含所有政务服务事项，重点围绕老年人、残疾人等特殊对象开展。

6.2 服务事项

建立代办帮办服务事项清单，清单应向社会公示并实时更新。

7 服务流程

7.1 接待

7.1.1 代办帮办服务机构应通过线上平台或线下窗口接待服务对象。

7.1.2 代办帮办员应落实首问负责制，一次性告知法律法规、相关政策及办事程序等咨询内容。

7.1.3 服务对象的诉求不是本级服务事项的，应向上级或同级代办帮办服务机构发起转办。

7.2 受理

7.2.1 代办受理

代办帮办员根据服务对象的诉求,接受委托,与服务对象签订《代办服务委托协议》，《代办服务委托协议》格式见附录A。

7.2.2 帮办受理

代办帮办员根据服务对象的诉求，确定帮办形式，形式包括但不限于：咨询答复、陪办导办、协助填报、帮缴代缴。

7.3 办理

7.3.1 代办办理

7.3.1.1 按照服务对象需求制定办事流程。

7.3.1.2 指导服务对象准备相关申报材料，代理服务对象向审批部门递交材料。

7.3.1.3 申报材料需要补正的，由代办帮办员联系服务对象进行补正。

7.3.1.4 事项办理出现问题时，做好与相关部门的沟通协调，并协助服务对象处理、解决。

7.3.2 帮办办理

7.3.2.1 按照服务对象诉求，对其进行咨询答复。

7.3.2.2 指导服务对象准备相关申报材料，协助服务对象向审批部门递交材料。

7.3.2.3 申报材料不齐全的，代办帮办员应当场帮助服务对象填写、补充材料并打印或者协助网上申报。

7.3.2.4 对于老年人、残疾人等特殊对象开展帮缴代缴等其他适老化服务。

7.3.2.5 事项办理出现问题时，做好与相关部门的沟通协调，并协助服务对象处理、解决。

7.4 办结

代办帮办员应将办理结果通知或送达服务对象。如为代办事项，由服务对象在《办结(终止)单》上签字确认，《办结(终止)单》格式见附录B。

7.5 终止

代办帮办服务过程中出现下列情形的，代办帮办员应终止服务，如为代办事项，由服务对象在《办结(终止)单》上签字确认。

- a) 服务对象要求终止委托服务的；
- b) 服务对象申请材料内容不真实；
- c) 服务对象不配合办理代办帮办事项，导致流程无法继续的；
- d) 申请事项不符合法定条件、标准，不具备办结条件的；
- e) 其他应终止服务的情形。

7.6 归档

应将相关资料留存归档。

8 监督考核

8.1 监督测评

按照GB/T 40762要求，建立代办帮办服务满意度测评机制，主动接受相关部门监督，鼓励新闻媒体、社会大众、特邀监督员等对代办帮办服务进行监督测评。

8.2 投诉处置

按照 GB/T 36113要求。

8.3 考核运用

按照GB/T 40762要求，将各级代办帮办服务机构测评结果纳入窗口（部门）年度考核，将代办帮办员测评结果纳入个人年度综合绩效考核。

9 持续提升

9.1 应建立代办帮办服务持续提升机制，定期统计、分析服务监督测评结果，对工作中存在的问题研究整改，提升代办帮办服务质量。

9.2 代办帮办服务机构应结合服务管理实际，持续研究完善，以提升本文件的科学性、有效性和适用性。

附录 A

(资料性)

代办服务委托协议

代办服务委托协议格式见表 A.1。

表 A.1 代办服务委托协议

南通市政务服务代办委托协议	
委托方(甲方):	_____
受托方(乙方):	_____
<p>为构建以办事群众为核心的主动型政务服务模式,打造优质的营商环境,不断提升企业群众获得感和满意度。依据《加快推进政务服务代办帮办工作的指导意见》(通政办发〔2019〕45号),甲乙双方本着自愿委托、无偿代办的原则,经友好协商,达成如下协议并共同遵守。</p>	
<p>一、委托事项</p> <p>甲方自愿将以下事项委托乙方提供代办服务:</p>	
<p>1. 委托类别及委托事项:</p>	
<p><input type="checkbox"/> 建设项目, _____</p>	
<p><input type="checkbox"/> 企业开办, _____</p>	
<p><input type="checkbox"/> 其他服务, _____</p>	
<p>2. 委托权限:甲方委托乙方申报审批各环节,领取审批决定文件。办理过程中可根据审批部门需要另行签署授权委托书。</p>	
<p>二、人员确定</p>	
<p>1. 甲方指派负责人_____ (职务: _____, 电话: _____), 经办人_____ (电话: _____, 邮箱: _____), 具体负责与乙方的日常沟通联系,协助乙方开展工作。</p>	
<p>2. 乙方指派代办科室_____, 代办帮办员_____ (电话: _____, 邮箱: _____), 为甲方提供有关服务。</p>	
<p>3. 双方经办人分别代表甲方和乙方履行各自工作职责。双方人员确定后,不宜随意更改,确需变更,应及时书面通知对方。</p>	
<p>三、甲方权利和义务</p>	
<p>1. 按时向乙方提供准确、真实的申报材料,并对材料的合法性负责,因甲方弄虚作假,以欺骗手段等获得审批结果的,由此产生的法律后果,由甲方承担。</p>	
<p>2. 因审批结果引起的争议,甲方可依法提起行政复议或行政诉讼,行政复议的被申请人和行政诉讼的被告为作出行政许可的审批部门。</p>	
<p>3. 甲方应及时缴纳相关法律、法规规定其应缴纳的各类规费。</p>	
<p>4. 甲方发现乙方代办人员明显不称职的,可向乙方说明原由,申请撤换。</p>	
<p>5. 对乙方代办服务、廉政行为进行监督和评价,客观反映代办帮办员的服务,并对代办工作提出意见和建议。</p>	

表 A.1 代办服务委托协议（续）

四、乙方权利和义务

1. 为甲方在相关部门办理审批事项提供业务咨询、指导、申报等服务。
2. 根据申报进度计划进行有序申报，确保各项工作有序、高效推进。跟踪审批进度，及时向甲方反馈办理进展情况，对疑难问题进行协调。
3. 乙方对甲方的信息负有保密义务，非经甲方同意，不得向第三方透露。
4. 乙方不得将甲方所委托事项转委托给第三方。
5. 乙方有义务保管甲方所提交的材料，若因丢失造成甲方损失的，乙方应承担相应责任。

五、协议终止

1. 委托代办事项办结后，本协议自行终止。
2. 甲方有权根据实际情况提出终止委托，要求合理的，委托终止。
3. 因事项与现行法律、法规相冲突的，乙方在说明理由后，委托终止。
4. 甲方在办理过程中有弄虚作假行为，不按相关规定申报审批，以及拒不履行本协议约定职责行为的，乙方经书面告知理由后，有权立即终止本委托协议。

六、争议解决

双方因本合同产生争议的，应协商解决，协商不成可选择以下第___种方式解决。

1. 向_____仲裁委员会申请仲裁；
2. 向_____人民法院提起诉讼。

七、其他约定

1. 甲乙双方应根据委托事项情况协商制定合理的申报计划，双方根据计划安排各自工作，任何一方不得无故拖延，影响进度计划。
2. 本协议所提及的委托代办服务，不收取代办费用。其他依法依规应当由甲方承担的费用，由甲方支付。
3. 乙方认真依法履行有关代办服务职能，但不保证所委托代办事项能完全按照甲方所希望的时间和结果办结。
4. 本协议经甲乙双方或其代表人签字并加盖公章后生效，生效日期以最后签字日为准。
5. 本协议未尽事宜，由双方共同协商解决。
6. 本协议一式贰份，甲、乙双方各执壹份。

甲方：

（盖章）

代表人（签字）：

乙方：

（盖章）

代表人（签字）：

签订时间： 年 月 日

附 录 B

(资料性)

办结(终止)单

办结(终止)单如表B.1所示。

表 B.1 办结(终止)单

办结(终止)单	
<p>兹有委托事项_____已于__年__月__日(口完成 口终止)代办服务工作,全部资料已向委托服务对象移交完毕。现予以口办结 口终止。</p>	
委托单位:(盖章)	代办帮办服务机构:(盖章)
委托人:(签名)	代办帮办员:(签名)
日期:	日期:

参 考 文 献

- [1] 《江苏省促进政务服务便利化条例》
 - [2] 《关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见》（苏政发〔2022〕71号）
 - [3] 《加快推进政务服务代办帮办工作的指导意见》（通政办发〔2019〕45号）
-