

巴林左旗政务服务中心

巴林左旗政务服务中心

巴林左旗政务服务中心帮办代办制度

为方便老年人、残疾人等特殊群体办理各类业务，提高服务质量和效率，营造和谐社会氛围，特设立帮办代办窗口。帮办是指在接受申请人提出帮办申请并协助准备相关材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。代办是指申请人在材料准备齐全并完成材料交接手续后，由代办员全程代替办理。

第一条 帮办代办的基本原则

1、自愿申请。需要帮办代办的企业和群众，均可就相关政务服务事项向帮办代办人员提出申请。

2、无偿服务。除法律、法规明确规定必须由企业和群众交纳的费用外，一律提供免费帮办代办服务。

3、协同联动。接受委托后，对涉及多个环节的关联事项，由代办人协调相关人员进行办理。对需要上级部门进行办理的，由代办人联系旗政务服务中心协调办理。

第二条 帮办代办范围、职责、对象

1、帮办代办范围。本级政务服务中心公布的代办事项清单所列事项均可实施帮办代办服务，对于涉及多环节的复杂事项，鼓励申请人申请代办服务。

2、帮办代办职责。帮办代办人员应佩戴明显标志，负责协调解答咨询、受理代办申请、指导和督促审批人员在承诺时限内办结审批服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的审批问题，负责帮办代办事项的全程跟踪服务。

3、帮办代办对象。到本级政务服务中心办事的退役军人、不能用普通话交流的少数民族群众、老年人、残疾人等特殊群体要在征求意见的基础上主动开展代办帮办服务。

第三条 明确帮办代办流程

1、咨询服务。帮办代办人员提供业务咨询，解答企业和群众，老年人和残疾人等特殊群体在办理各类业务过程中提出的相关问题、政策疑问。

2、委托代理。对有意向帮办的企业和群众，当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，协助服务对象到相关窗口办理；对于材料齐全的代办事项，服务对象与代办人员完成材料交接和签订委托代办协议后，由代办人员代替服务对象完成代办事项；对于材料不齐全的，帮办代办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，以便服务对象较快补齐材料。

3、优先办理。在业务办理过程中，对老年人、残疾人等特殊群体给与优先办理的权益。

4、上门服务。对于行动不便的特殊群体，提供上门办理业务的服务。

5、及时交接。代办工作完成后，代办人员将办理结果告知申请人，及时办理交接手续，移交相关材料，并做好相关材料归档立卷工作。

第四条 帮办代办工作要求

1、帮办代办窗口工作人员要熟悉各项业务流程，具备较强的政策解答能力。

2、帮办代办窗口工作人员要热情、耐心、细心，为特殊群体提供优质、高效的服务。

3、帮办代办窗口要加强与相关部门的沟通协调，确保业务办理的顺利进行。

4、帮办代办窗口要定期对服务情况进行总结，不断优化服务内容和流程，提高服务质量。

第五条 帮办代办监督管理

1、帮办代办窗口要接受上级部门的监督指导，定期报告工作情况。

2、帮办代办窗口要建立健全工作台账，确保服务质量和效率。

3、帮办代办窗口要接受社会各界的监督，及时纠正工作中的不足。

第六条 本制度由旗政务服务中心负责解释。

第七条 本制度从发布之日起实施。

