

关于印发《市政务服务中心“小铜帮你办” 帮办代办服务实施方案》的通知

市政务服务中心公安局、人力资源和社会保障局、自然资源和规划局、医保局、残联、公积金中心窗口，铜官区公共服务中心：

现将《市政务服务中心“小铜帮你办”帮办代办服务实施方案》予以印发，请结合工作实际，认真组织实施。

2023 年 3 月 1 日

市政务服务中心“小铜帮你办”帮办代办服务实施方案

为深入贯彻落实国务院《关于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）精神，持续深化“一改两为”，全面提升工作效能，切实解决好群众急难愁盼问题。结合实际情况，制定本实施方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，坚持问题导向和需求导向，不断创新服务方式，充分发挥基层党组织在服务群众中的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，打造“小铜帮你办”党建品牌，为老弱病残孕军等特殊群体服务提供保姆式“一对一”帮办代办服务，真心真意解难题办实事，让群众“少跑腿”，把政务服务窗口搬到群众家中，把服务真正送到基层，不断增强群众的获得感、满意度。

二、服务对象

行动不便的老、弱、病、残、孕等特殊群体，现役、退役军人等均可就帮办代办清单（见附件1）内事项相应提出申请。

三、服务区域

在铜官区区域范围内试点开展。

四、服务事项

市数据资源局会同相关部门定期梳理并公布帮办代办服务事项清单，首批梳理 7 类帮办代办事项（见附件 1）。涉及市政务服务大厅帮办代办事项清单内业务除法律、法规明确规定必须要交纳的费用外，均无偿为群众提供帮办代办服务。

五、帮办代办服务需求收集路径

（一）设立服务专窗现场收集帮办代办服务需求。在市政务服务中心各分厅服务台增设帮办代办服务专窗，设置明显服务标识，帮办代办人员佩戴“小铜帮你办”服务胸牌，根据群众实际需求提供帮办服务。

（二）公布联系电话收集帮办代办服务需求。通过网络、微信微博、宣传海报等渠道主动公开帮办代办窗口、办理事项、联系人员、咨询电话等信息。

（三）发挥社区网格员作用收集帮办代办服务需求。组建市政务服务中心与社区网格员帮办代办信息收集工作群，建立信息报送机制，指导帮助申请人填写《市政务服务中心帮办代办事项受理委托书》（见附件 2），核实相关信息后报市数据资源局或帮办代办窗口，窗口将帮办代办事项交办各帮办代办人员。

(四) 深入社区宣传收集帮办代办服务需求。结合“送服务进基层”活动，组织机关党员志愿者、窗口工作人员，深入社区等场所宣传推广，加强群众知晓度。

六、服务流程

1. 咨询辅导。帮办代办人员应认真接待群众来访来电（电话接听时间：工作日上午 9:00-12:00, 下午 2:30-5:00），及时告知相关法律法规、政策及办事流程，认真履行一次性告知、首问负责制，指导群众做好材料准备工作。

2. 受理委托。帮办代办人员收到申请人《市政务服务中心帮办代办事项受理委托书》，于 1 个工作日内受理，对于材料齐全的帮办代办事项，由帮办代办人员帮助申请人完成事项办理；对于材料不齐全的，帮办代办人员一次性告知缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，待材料补齐后提供帮办代办服务。

3. 结果送达。帮办代办人员应根据群众需求，采取当面递交、邮寄等方式及时送达办理结果。待群众签收确认后，帮办代办服务自然终止。

4. 资料归档。帮办代办服务工作完成后，帮办代办人员应及时与相关科室办理交接手续，按照规定要求完成资料整理归档，同时向市数据资源局政务服务科报送办理结果及相关证据材料。

5. 服务评价。通过政务服务“好差评”、书面评价等形式，进行一事一评价。

七、工作要求

1. 加强组织领导。要进一步提高政治站位,加强组织领导,组建市数据资源局“小铜帮你办”帮办代办服务工作专班,局党组书记、局长刘凯任组长,党组成员、副局长周玲任副组长,相关科室、窗口、铜官区公共服务中心负责人任成员,专班办公室设在政务服务科,负责统筹工作资金保障,建立工作台账,抓好帮办代办工作的部署、协调和落实。

2. 坚持党建引领。坚持党建引领政务服务工作,推动党建与业务深度融合,丰富“党建+政务服务”特色,打造“小铜帮你办”帮办代办服务党建品牌。有效促进党员先锋模范作用发挥和政务服务水平的提高,不断推动政务服务工作高质量发展。

3. 抓好队伍建设。由市数据资源局牵头组建帮代办服务队伍,在原有企业开办、工程领域帮办代办人员基础上,将社保、医保、不动产、公积金、公安、残联等窗口安排 1-2 名工作人员纳入到帮代办队伍。各相关窗口要统筹好人员具体负责帮办代办工作,加强业务培训和指导,切实提高帮办代办服务水平。

4. 强化监督考核。将帮办代办服务工作纳入年度重点考核内容,对工作不作为、慢作为、乱作为而影响业务进展的

窗口和个人严肃追究责任。要充分运用政务服务“好差评”系统、政民互动、投诉电话等渠道，加强事前、事中、事后各个环节监管，主动接受群众对帮办代办工作的评价及监督。

5. 加大宣传引导。要充分运用政务服务大厅、报纸、网络、新媒体等媒介，有针对性、多渠道开展帮办代办服务工作宣传，提升群众对帮办代办工作的知晓度和参与度。认真总结工作亮点和典型案例，不断提升群众的满意度和获得感。

附件：1. 市政务服务中心帮代办事项清单

2. 市政务服务中心帮办代办事项受理委托书

3. 市数据资源局“小铜帮你办”帮办代办服务工作专班

附件 1

市政务服务中心帮办代办事项清单

序号	窗口	事项名称	联系人员	咨询电话
1	市社保中心	企业退休人员养老金资格认证	韩 菲	5889712
2	市医保中心	基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定	章娅丽	5889762
3	市公安局	对行动不便的老人、残疾人提供上门采集身份证照片服务	张珂珂	2682945
4	市不动产登记中心	不动产转移登记	徐传莉	5823006
5	市公积金中心	公积金提取	程玮婷	5880154
6		公积金贷款	张 琴	5858156
7	市残联	残疾人证办理（新办、换证、变更、迁移、注销）	张世豪	2875226

市数据资源局监督电话：5858015

附件 2

市政务服务中心代办事项受理委托书

委托人（或其代理人）_____，联系电话 _____，身份证号码 _____

代办人 _____，联系电话 _____

现委托 _____（单位）的 _____ 工作人员为我的代办人，全权代办涉及我 _____ 相关事项的所有事务（具体事项以下列项目内容为准），直至以上事务结束之日止。

代办内容(请在方框内打钩，以选择代办服务)：

1. 企业退休人员养老金资格认证 ☐
2. 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定 ☐
3. 对行动不便的老人、残疾人提供上门采集身份证照片服务 ☐
4. 不动产转移登记 ☐
5. 公积金提取 ☐
6. 公积金贷款 ☐
7. 残疾人证办理（新办、换证、变更、迁移、注销） ☐

本委托仅负责约定服务事项的代办，相关法律责任由委托人承担，委托人承诺将如实、完整提供所需申报材料，并积极主动协同办理相关事项。

委托人签名（或盖章）：

代办人员（或盖章）：

联系地址：

联系电话：

年 月 日

年 月 日

附件 3

市数据资源局“小铜帮你办”帮办代办服务工作专班

组 长：刘 凯

副组长：周 玲

成 员：潘 妍（政务服务科负责人）

鲁志武（社保窗口负责人）

章娅丽（医保窗口负责人）

朱启赞（公安局窗口负责人）

胡 哲（不动产窗口负责人）

陈念东（公积金窗口负责人）

张世豪（残联窗口负责人）

张川莲（铜官区公共服务中心主任）