

龙南经济技术开发区党政办公室文件

龙开办发〔2022〕74号

龙南经济技术开发区党政办公室 龙南市人民政府办公室 关于印发《龙南推行“自助办”“就近办”“帮代办” 政务服务机制实施方案》的通知

区直各部门(单位), 各乡镇人民政府, 市政府各部门, 市直、驻市各单位:

《龙南推行“自助办”“就近办”“帮代办”政务服务机制实施方案》已经区管委会、市政府同意, 现印发给你们, 请认真贯彻执行。

龙南经济技术开发区党政办公室



龙南市人民政府办公室

2022年10月19日



龙南推行“自助办”“就近办”“帮代办” 政务服务机制实施方案

为深化“放管服”改革，进一步提升政务服务便利化、智能化、专业化水平，推进营商环境优化升级，根据《省政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发〔2022〕18号）精神，结合实际，制定本实施方案。

一、总体要求

推动新形势下“五型政府”建设走深走实，加快政府职能转变，持续深化“放管服”改革，纵深推进营商环境优化升级“一号改革工程”，加强政务服务跨层级、跨部门、跨业务协同管理和服务，加快推进政务服务便利化、智能化、专业化建设，全力打造“龙易办”营商品牌，让企业和群众在龙南办事“容易办、方便办，最高效、最放心”。

二、工作目标

围绕“放管服”改革工作部署，推进高频政务服务事项深度整合，推动政务服务自助终端向基层和公共场所延伸，切实提高基层政务服务供给能力和服务水平，构建“15分钟便民利企服务圈”，为企业和群众提供24小时“就近办”“自助办”。2023年6月底前，实现乡镇综合便民服务中心政务服务自助终端全覆盖，建成经开区24小时政务服务自助网点（或大厅）；2023年12月底前，实现村（社区）便民服务站政务服务自助终端全面

普及。推进政务服务“帮代办”，加快“政务小哥”服务队伍建设，建立健全覆盖区市园区企业和市、乡（镇）、村（社区）三级“帮代办”服务体系。

三、重点任务

（一）推进服务事项梳理。以便民利企为目标，对政务服务事项进行标准化梳理，编制“就近办”“自助办”高频政务服务事项清单并对外公布，推动公安、市场监管、税务、社保、医保、不动产、医疗卫生、教育、旅游、水电气网等企业群众关注度高、办件量大的高频政务服务事项入驻政务服务自助终端，实现政务服务自助办理。**（责任单位：市行政审批局，市政务和数据服务中心，市直、驻市有关单位）**

（二）整合自助终端功能。按照集中、整合、共享原则，将社保、医保、税务、市场监管、公积金、不动产、教育、水电气网等更多部门的高频服务事项整合纳入政务服务自助终端并向基层和公共服务场所延伸，实现“一机通办、部门联动、智能跳转、个性服务”。持续提升赣服通功能，升级打造“赣服通”5.0版，让更多政务服务事项实现“掌上办”“自助办”。**（责任单位：市行政审批局，市政务和数据服务中心，各乡、镇人民政府，市直、驻市有关单位）**

（三）提升基层服务能力。全面完成乡镇综合便民服务中心标准化建设，推进村（社区）便民服务站标准化升级改造，配齐配强配优政务服务干部队伍，实现养老、医疗、教育、就业、社

会保障、社会救助、户籍管理等群众关心的政务服务事项下沉办理，满足群众“就近办”需求。稳步推进“帮代办”“预约办”，打通服务群众“最后一公里”。（责任单位：市行政审批局，市政务和数据服务中心，各乡、镇人民政府，市直、驻市有关单位）

（四）建设自助服务站点。根据入驻事项的应用场景和企业群众的切身需求，织密政务自助服务网格，推动政务服务自助终端进园区、进乡镇、进社区，让群众在家门口享受全天候24小时政务自助服务。其中，“赣服通”等政务服务自助终端由市行政审批局统一规划布设，行业专用自助终端由业务主管部门根据应用场景需求加大投放力度。（责任单位：市行政审批局，市政务和数据服务中心，区机关党委，区招商与企业服务局，各乡、镇人民政府，市直，驻市有关单位）

（五）拓展政银（政邮、政讯、政超）合作服务。充分发挥银行、邮政、通讯、超市网点覆盖面广、服务资源丰富、贴近群众的优势，探索将政务服务窗口延伸到服务行业营业网点、投放政务服务自助终端等服务模式，让企业群众在家门口就能办理企业开办、公积金、不动产、医保、社保、人社、卫健、民政等高频政务服务事项，构建“15分钟便民利企服务圈”。（责任单位：市行政审批局，市政务和数据服务中心、市金融服务中心、赣州银保监分局龙南监管组、驻市银行业金融机构、市邮政公司、市电信分公司、市移动分公司、市联通分公司）

（六）全面推行“帮代办”服务。结合职能实际和企业群众需求，梳理、配置、公布“帮代办”服务事项清单，规范服务流程，完善服务制度，建立服务台账，提升服务质量。加快推进市、乡（镇）、村（社区）三级“帮代办”服务专窗建设，设置明显服务标识，配备专（兼）职工作人员。加强园区和乡村两支“帮代办”队伍建设，打造“讲政治、守纪律、负责任、懂业务、有效率”的服务队伍，为企业提供专属帮代办服务，为老年人、残疾人等特殊群体提供暖心贴心服务。探索建设云视频服务中心，推行线上线下一体的帮代办服务，推出帮代办热线和“云帮办”。**（责任单位：市行政审批局，市政务和数据服务中心，区招商与企业服务局，各乡、镇人民政府，市直、驻市有关单位）**

四、保障措施

（一）强化责任落实。推进政务服务“就近办”“自助办”“帮代办”是深化“放管服”改革，优化营商环境，提升企业群众办事便利度的重要举措。各地各部门要提高思想认识，明确工作责任，强化工作协调，将任务清单化，明确时间表，确保各项工作任务落地见效。工作推进情况列入政务服务考核内容。

（二）保障资金投入。建立以财政资金为主导的多元化投入机制，支持乡镇、村（社区）综合便民服务中心（站）改造提升和区市政务服务自助网点建设。区直、市直、驻市各职能部门要加强对上沟通汇报，积极争取上级主管部门在政策资金或专用设备方面给予大力支持。鼓励各类社会服务机构积极参与政务服务“就近办”“自助办”“帮代办”推进工程。

（三）加强运营管理。市行政审批局要积极协调区直、市直、驻市有关职能部门持续推进政务服务事项梳理和动态管理，确保已纳入政务服务自助终端的服务事项运行顺畅。市政务和数据服务中心要联合区直、市直、驻市有关职能部门建立快速反应故障处理响应机制，指导乡镇、村（社区）、自助服务网点加强设备维护管理，切实保障各类政务服务自助终端正常运行。

（四）注重宣传引导。各地各部门要及时向社会各界公布“就近办”“自助办”“帮代办”服务事项清单，多渠道宣传报道政务服务自助网点的服务功能、应用成效、典型做法，提升公众的知晓度，培养公众使用习惯，让政务服务“就近办、自助办”“帮代办”的改革红利惠及广大企业和群众。