

厦门市海沧区行政审批管理局 文件 厦门市海沧区工业和信息化局

厦海审管〔2022〕5号

厦门市海沧区行政审批管理局 厦门市海沧区工业和信息化局 关于印发建立完善帮办代办制度提高办事 便捷度的工作方案的通知

区直各办、局，各街道，各有关单位：

现将《厦门市海沧区关于建立完善帮办代办制度提高办事便捷度的工作方案》印发给你们，请认真遵照执行。



2022年8月15日

厦门市海沧区关于建立完善帮办代办制度 提高办事便捷度的工作方案

为深入贯彻落实党中央国务院和省委省政府关于深化“放管服”改革优化营商环境决策部署，根据《厦门市关于建立完善帮办代办制度提高办事便捷度的工作方案》（厦审管〔2022〕50号）工作要求，构建线上线下相辅相成的帮办代办机制，全面提升我区政务服务质量，打造一流营商环境，制定本工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于“数字福建”和优化营商环境系列重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，以市场主体需求和感受为导向，聚焦营商环境难点堵点，建立完善帮办代办制度，不断提高企业群众办事便利度。

二、工作目标

从以政府部门管理为中心向以用户需求为中心转变，推进决策和管理部门深入企业群众办事一线窗口，畅通工作人员与企业群众的互动渠道，更好破解企业群众办事遇到的难点堵点痛点问题，提升审批服务办事的便捷度。2022年底，开展形式多样的帮办代办服务，基本构建线上线下相辅相成的帮办服务机制；2023年底，进一步提升数字化、智能化、便利化水平，

着力打造更优的政务服务、更好的营商环境。

三、工作任务

(一) 打造多渠道多样化线上帮办服务平台

1. 完善部门线上帮办模式。各审批服务部门通过电话、微信等方式提供“线上人工帮办”及电话咨询等专业帮办服务，实现企业群众“有疑就问，边办边问”，政府部门“有问必答、答必解惑”。探索高频热点难点事项录播短视频、直播等方式解读办事指引，并在微信公众号、门户网站等多渠道宣传。

牵头部门：区审批管理局

责任部门：各审批服务部门

完成时限：2022年9月

2. 统一政务服务热线平台。发挥12345热线“连心桥”作用，打造便捷、高效、规范、智慧的厦门政务服务“总客服”。提升热线平台智能化水平，根据各部门各单位定期梳理的常见问题，迭代更新便民服务知识库系统，实现更多民生项目自助查询解答。

牵头部门：区政府办（12345热线）

责任部门：各审批服务部门、各相关单位

完成时限：长期，常态化推进

3. 完善“一站式”惠企政策服务。加强惠企政策的“一站式”汇集，以海沧区企业综合服务平台为基础，对接市级慧企云平台，实时公布惠企政策清单，建立惠企政策一站发布、精

准推送、便捷兑现机制。应用大数据综合分析，提供惠企政策的查询、匹配、推送服务，实现从“企业找政策”向“政策找企业”转变。各部门及时梳理惠企政策清单及动态信息，根据企业需求通过平台实现主动精准推送。

牵头部门：区工信局

责任部门：各惠企政策相关部门

完成时限：2022 年 9 月

（二）构建形式多样的线下帮办代办服务模式

4. 完善线下政务大厅咨询导办帮办。行政服务中心要进一步提升完善帮办代办制度，依托总咨询台和大厅咨询导办台设置帮办代办专区（窗），摆放帮办代办标识标牌，成立帮办代办人员队伍，为有需要的企业、群众提供咨询解答、帮办导办服务，并将符合条件的企业、群众引导到“绿色通道”等专窗办理业务。在 24 小时自助区和各大厅的自助服务区安排导办人员、志愿者指导办事群众操作各类自助设备，为有需要的老年人等弱势群体提供全程操作指导服务。

牵头部门：区审批管理局

责任部门：各审批服务部门、各街道

完成时限：2022 年 8 月

5. 提升部门窗口人员帮办代办服务。各审批服务部门和综合窗口服务部门要设置线下申报辅导区（窗），安排专业帮办辅导人员，为企业、群众提供业务咨询解答、网上申办辅导、表

格填写指导、复杂疑难事项的专业指导等帮办服务，进一步提升窗口服务效能；对特殊群体开通“绿色通道”帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务，为情况特殊的人群提供上门帮办代办服务。

牵头部门：区审批管理局

责任部门：各审批服务部门

完成时限：2022 年 10 月

6. 优化特色专窗帮办代办服务。将窗口服务作为帮办机制的重要组成部分，针对服务对象相对特殊或特定领域的办事群体开设专窗服务，如“台胞台企专窗”、“企业开办专窗”、“惠企政策专窗”、“首贷续贷服务专窗”等专窗；设置“跨省通办”、“省内通办”窗口、“一件事综合窗口”等，通过数据共享、材料内部流转、邮寄等方式，线上线下融合，为企业群众提供跨部门、跨领域、跨地域的帮办代办服务；完善“办不成事”反映窗口，与企业“进不了窗口”事项综合服务中心建立互动、互通、互补的服务机制，为企业、群众在办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题提供兜底服务。

牵头部门：区审批管理局

责任部门：各审批服务部门

完成时限：2022 年 9 月

7. 探索线下领导干部帮办制度。探索建立部门领导干部定期下基层帮办机制，领导干部深入一线办事窗口，通过陪同办

理、体验办理等方式发现并研究解决重点建设、招商引资项目及企业、群众办事遇到的难点堵点；通过定期走访“办不成事”反映窗口，了解企业、群众反映本部门的突出问题，研究制定帮办措施和解决对策，原则上各审批服务部门领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作。

牵头部门：区审批管理局

责任部门：各审批服务部门

完成时限：2022 年 10 月

8. 强化投资建设项目帮办代办服务。推行“中心帮办+部门协办+市区联办”的全流程联动帮办代办机制，为投资建设项目提供贴心的帮办代办服务。行政服务中心设立投资建设项目的帮办代办窗口，为省、市重大重点投资建设项目、招商引资项目提供全过程、全链条帮办代办服务；依托互联网和组建项目审批服务微信工作群等方式，为企业项目审批申报提供“24 小时不打烊”线上实时指导答疑；对“三高”企业、先进制造业倍增计划企业和省市重大重点建设项目根据企业或项目需求提供项目专员全程跟踪帮办等个性化定制服务。

牵头部门：区审批管理局

责任部门：各审批服务部门、各相关单位

完成时限：2022 年 8 月

（三）拓展延伸帮办代办服务

9. 拓展园区帮办代办服务。积极探索推动政务服务延伸进

园区靠前帮办。在有条件的工业、企业、商务等各类园区建立“政务小站”，提供企业开办、税务登记、社保登记、惠企政策等业务的咨询、办理服务，探索提供园区企业工程建设项目审批及招商项目落地注册等帮办代办服务；依托企业服务中心推行企业服务专员制，为企业提供全生命周期的专人专业“一站式”帮办代办服务。

牵头部门：区审批管理局

责任部门：各审批服务部门、各相关单位

完成时限：2022年9月

10. 延伸靠前帮办代办服务。积极探索政企合作模式，依托金融机构、医疗机构、交易保障机构、公证机构、邮政网点等延伸政务服务，为群众提供就近便捷的帮办代办服务；依托镇（街）、社区便民服务站（点）设置帮办代办专区（窗），为有需要的群众提供家门口的代收代发代办便民服务。

牵头部门：区审批管理局

责任部门：各审批服务部门、各相关单位、各街道

完成时限：2022年9月

四、组织保障

（一）加强组织领导。各部门要进一步强化责任意识、问题意识、攻坚意识、创新意识，加强组织领导，完善工作机制，确保各项任务圆满完成。

（二）加强队伍建设。各部门要根据业务情况配备工作责

任心强、业务水平高的工作人员负责帮办代办工作，加强人员队伍建设，定期组织帮办代办人员开展业务知识、服务礼仪、服务规范等培训，不断提升帮办代办人员的专业素质和服务水平。

（三）强化监督落实。帮办工作是营商环境数字化便利化的一项重要工作，已纳入市年度营商环境绩效考核内容，各部门要抓细抓实，加强对工作进展的日常监管，强化督查考核。

（四）积极探索创新。各部门要精准施策，大胆创新，积极探索更多更好的帮办模式，切实解决好人民群众生活中遇到的操心事、烦心事、揪心事，切实解决好企业在生产经营过程中遇到的痛点、难点、堵点问题，更好服务招商引资、重点重大投资建设项目和营商环境提升工作。

（五）加强宣传推广。综合运用各类媒体和平台，多渠道、多形式、多层次开展宣传推广工作。广泛听取企业、群众意见，回应社会关切，建立完善满意度评价机制，不断提升帮办服务水平。

厦门市海沧区行政审批管理局

2022 年 8 月 15 日印发