

厦门市行政审批管理局 厦门市工业和信息化局

文件

厦审管〔2022〕50号

厦门市行政审批管理局 厦门市工业和信息化局 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

各区人民政府，市直各委、办、局，各开发区管委会，各有关单位：

《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》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

厦门市行政审批管理局

（此件主动公开）

厦门市工业和信息化局

2022年7月15日

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

为深入贯彻落实全国、全省深化“放管服”改革，打造数字化营商环境、培育和激发市场主体活力有关会议精神，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）和《厦门市人民政府关于印发全面提升营商环境数字化便利化水平培育和激发市场主体活力行动方案（2022-2024）》（厦府〔2022〕234号）等文件要求，构建线上线下相辅相成的帮办代办制度，全面提升我市政务服务标准化规范化便利化水平，进一步方便企业群众办事，打造法治化、国际化、便利化营商环境，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，聚集营商环境难点堵点，建立完善线上线下帮办代办制度，不断提高企业群众办事便捷度，推动全市营商环境数字化便利化水平更上新台阶。

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，积极推动线上帮办平台建设，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，打造政务服务更优、营商环境更好的城市。

三、主要任务

（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微信、电话等方式提供“线上人工帮办”及电话咨询等专业帮办，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：市审批管理局

责任部门：各区政府、各开发区管委会、各审批服务部门、各相关单位

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；提升热线平台线上帮办水平，拓展语音连线、探索

视频连线、双频互动等服务渠道，逐步实现自动派单转接至各有关单位“线上人工帮办”功能。

牵头部门：政务热线服务中心

责任部门：各区政府、各开发区管委会、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“慧企云”平台为基础，建设全市统一的惠企政策信息互联网发布平台，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，提供各级政府惠企政策的查询、匹配、推送服务，实现从“企业找政策”向“政策找企业”转变。各级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：市工信局

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服务。各级行政服务中心要进一步完善提升帮办代办制度，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：市审批管理局

责任部门：各区政府、各开发区管委会、各审批服务部门

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：市审批管理局

责任部门：各区政府、各开发区管委会、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代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”等窗口，

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，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：市审批管理局

责任部门：各区政府、各开发区管委会、各审批服务部门

完成时限：2022 年 9 月

7. 探索部门领导干部帮办制度。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，原则上各有关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：市审批管理局

责任部门：各区政府、各开发区管委会、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。在全市范围内推行“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。各级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代办等个性化定制服务。

牵头部门：市审批管理局

责任部门：各区政府、各开发区管委会、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。各区按照属地原则，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引资项目落地注册等帮办代办服务；依托各区企业服务中心推行企业服务专员制，为企业提供生命周期的专人专业“一站式”帮办代办服务。

牵头部门：各区政府、各开发区管委会

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：各区政府、各开发区管委会

责任部门：各审批服务部门、各相关单位

完成时限：2022 年 9 月

四、组织保障

（一）加强组织领导。营商环境数字化便利化及建立帮办制度是推动我市全方位高质量发展，打造营商环境先进城市的重要工作，各区（开发区）、各部门要高度重视，加强组织领导，加大数字化投资建设力度，认真组织实施，扎实开展线上线下帮办工作，营造更方便快捷的办事创业的环境。

（二）加强队伍建设。各责任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，各区（开发区）、各部门要抓细抓实，各级行政服务中心、分中心要制订配套的帮办工作方案，明确工作目标、细化工作任务，明确责任分工、创新工作举措，精心组织实施，建立工作台账，

及时总结经验做法。

（四）积极探索创新。各区（开发区）、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，更好服务全市招商引资、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。充分利用政府网站、政务新媒体、报纸等载体宣传典型经验和做法，加大总结推广力度，多渠道听取企业群众意见建议，以企业群众满意为目标，建立完善满意度评价机制，不断提升改进帮办工作，打造更加优质、高效、便民的营商环境。

