

信阳高新技术产业开发区行政审批局

信阳高开区政务服务帮办代办规范化建设

实施方案

为深入贯彻落实中央、省、市推行政务服务帮办代办工作要求，结合我区工作实际情况，现就深化帮办代办改革，全面推行政务服务帮办代办工作提出以下实施方案：

一、明确目标要求，依法依规开展服务

（一）指导思想

坚持以人民为中心的发展理念，结合“一窗受理”“一网通办”等举措，在区政务服务中心建成民生常办事项代办、政务服务事项帮办”的帮办代办工作机制，为企业群众提供“一对一”贴心帮办代办服务，最大限度减少企业群众跑腿次数，增强企业群众获得感和满意度，创新提升政务服务品牌。

（二）基本原则

1.自愿申请，无偿服务。需要帮办代办的企业群众，均可就相关事项向区政务服务中心帮办代办员提出申请。除法律、法规明确规定由企业群众缴纳的税费外，一律提供免费帮办代办服务。

2.便捷高效，主动服务。对企业群众申请或委托办理的事项，要即时受理、快捷承办、限时办结、及时反馈、全程

协调跟踪服务。转变服务理念和方式，对老弱病残孤等特殊群体主动上门提供代办服务。

二、构建帮办代办服务体系，组建帮办代办服务队伍

区政务服务中心设置帮办代办服务窗口，各窗口部门明确 1 名优秀骨干作为专职代办帮办服务人员，负责本部门代办帮办工作，所有帮办代办人员均应佩戴明显标志，负责解答咨询、协助准备、代收申请材料，代替企业和群众到政务服务大厅办理手续，督促服务窗口人员在承诺时限内办结服务事项，协调解决帮办代办服务中遇到的审批问题，实现让企业和群众办事少跑腿，切实提升群众满意度。

三、规范帮办代办服务流程

1.公开公示。区政务服务中心要公示帮办代办员名单、联系方式、办公地点、工作时间和投诉监督电话，并在办公场所公开帮办代办事项清单及事项办理条件、所需材料、办理流程等基本信息。

2.受理环节。企业群众可通过联系帮办代办员或帮办代办员上门等方式，以电话、网络委托或填写帮办代办申请进行委托。对手续齐全的，做好接收登记；对手续不全的，一次性告知需补正的材料。对不属于帮办代办范围的，明确告知申请人。

3.办理环节。对于需区本级办理事项，由帮办代办员将材料送至区政务服务中心窗口限时办结；对于需市级办理事项，由帮办代办员将材料通过区政务服务中心转送至市相关

单位，协调有关单位办理。鼓励通过联系市级帮办代办员为老弱病残孤等办事群众提供上门服务。

4.反馈环节。对于帮办代办的复杂事项，帮办代办员要跟踪事项进度，并及时反馈给办事群众。

5.终止情况。因事项自身原因或者申请人要求终止的帮办代办事项，申请人需明确授意帮办代办员终止要求，帮办代办员应及时完成相关资料移交工作。

6.评价环节。事项办结后，帮办代办员要征询办事群众对帮办代办服务的评价意见。

7.办结归档。将《帮办代办工作登记台账》及帮办完成等相关证明材料一并归档。

四、帮办代办范围

1、区政务服务中心帮办代办工作主要围绕与企业群众生产生活密切相关的事项开展。本区通过认真梳理，共有 35 项帮办代办清单事项（详细目录见附件 1）

2.根据实际工作需要，区政务服务中心帮办代办事项清单实行动态管理，根据帮办代办需求及时调整。积极推进依申请政务服务事项进驻政务服务中心办理，便利区政务服务中心帮办代办员开展工作，提高工作效率。

五、加强组织领导

加强组织领导，按职责分工落实到事项和个人，提高帮办代办人员的业务能力和沟通技巧，进一步提升帮办代办人员的服务意识和服务能力，不断强化服务意识，提高服务质量，为企业和群众提供优质高效便捷的政务服务。

六、加大宣传力度

通过政务服务大厅、服务窗口、政务公开等方式宣传代办帮办政策，积极开展帮办代办、上门服务、切实解决群众操心事烦心事揪心事，提高政务服务效能，提升企业群众的幸福感、获得感。

七、加强督导考核。

区行政审批局每周对区帮办代办办件情况、评价情况等进行检查考核。对帮办代办工作开展力度大、服务实效突出的单位及时给予通报表扬；对帮办代办工作不落实、服务不到位的单位进行通报批评，造成不良影响的给予严肃问责。每年年底前，通报表彰一批先进单位和优秀帮办代办员，进一步提升区帮办代办服务水平。

信阳高新技术产业开发区行政审批局

2023年5月17日



附件 1

信阳高新区政务服务帮办代办事项清单				
序号	业务办理项名称	事项类型	是否网办	网办方式
1	财务报表报送与信息采集（其他会计制度）	其他行政权力	是	河南政务服务网
2	财务报表报送与信息采集（政府会计准则制度）	其他行政权力	是	河南政务服务网
3	财务会计制度及核算软件备案报告	公共服务	是	河南政务服务网
4	存款账户账号报告	公共服务	是	河南政务服务网
5	单位（项目）基本信息变更（企业）	公共服务	是	河南政务服务网
6	发票领用	公共服务	是	河南政务服务网
7	发票验（交）旧	公共服务	是	河南政务服务网
8	纳税人（扣缴义务人）身份信息报告	其他行政权力	是	河南政务服务网
9	普通发票核定	行政确认	是	河南政务服务网
10	普通发票核定调整	其他行政权力	是	河南政务服务网
11	选择按小规模纳税人纳税的情况说明	公共服务	是	河南政务服务网
12	一照一码户清税申报	行政征收	是	河南政务服务网
13	一照一码户信息变更	其他行政权力	是	河南政务服务网
14	增值税普通发票核定	行政确认	是	河南政务服务网
15	增值税一般纳税人登记	其他行政权力	是	河南政务服务网
16	增值税专用发票核定	行政确认	是	河南政务服务网
17	注销扣缴税款登记	行政确认	是	河南政务服务网
18	股权出质设立登记	行政确认	是	河南政务服务网
19	股权出质变更登记	行政确认	是	河南政务服务网
20	食品（含保健食品）经营许可核发	行政许可	是	河南政务服务网
21	个体工商户设立登记	行政许可	是	河南政务服务网
22	个体工商户注销登记	行政许可	是	河南政务服务网
23	企业注销登记	行政许可	是	河南政务服务网
24	公司设立登记	行政许可	是	河南政务服务网
25	分公司、非法人分支机构、营业单位注销登记	行政许可	是	河南政务服务网
26	食品（含保健食品）经营许可变更许可事项	行政许可	是	河南政务服务网
27	个人独资企业设立登记	行政许可	是	河南政务服务网
28	农民专业合作社注销登记	行政许可	是	河南政务服务网
29	食品（含保健食品）经营许可变更登记事项	行政许可	是	河南政务服务网
30	分公司、非法人分支机构、营业单位设立登记	行政许可	是	河南政务服务网
31	公司变更（备案）登记	行政许可	是	河南政务服务网
32	合伙企业设立登记	行政许可	是	河南政务服务网
33	个人独资企业变更（备案）登记	行政许可	是	河南政务服务网
34	合伙企业变更（备案）登记	行政许可	是	河南政务服务网
35	食品小经营店登记	行政许可	是	河南政务服务网