

# 信阳市平桥区政务服务中心文件

信平政服〔2022〕27号

## 信阳市平桥区政务服务“同城通办、全省通办、跨省通办、同城代办、异地代办、智能导办、预约办”管理办法

第一条 为持续深化“放管服”改革推进审批服务便民化，提升政务服务中心实体政务大厅服务能力，进一步增强企业和群众的获得感，充分结合我区实际，特制定本实施办法。

第二条 坚持“申请人自愿、窗口无偿服务、审批廉洁高效”的原则，为申请人提供“同城通办、全省通办、跨省通办、异地代办、同城代办、智能导办、预约办”服务。

第三条 按照国家政务服务平台“跨省通办”和政务事

项“四级四同”河南省基本目录最小颗粒化清单，接受申请人办理预约、委托代办、帮办区级政务服务事项。

第四条 按照“5+X”工作法，受理申请人预约办理区级政务服务事项；按照错时办、延时办工作机制，法定工作日，帮助申请人在实体政务大厅实现政务服务事项“同城通办、全省通办、跨省通办、异地代办、同城代办、智能导办”。

（一）涉及区级权限内的政务服务事项，受理申请人办理相关事项预约，实行“预约办”。

（二）对符合法定办理条件，且申请人提供申报材料齐全完整、合法有效，根据申请人需求，实行“异地代办、同城代办”。

（三）对符合法定办理条件，且申请人提供申报材料齐全完整、合法有效，根据申请人的意愿，通过政务服务中心实体政务大厅自助服务一体机，实现“智能导办”。

（四）对符合法定办理条件，且在国家政务服务平台和河南省政务服务平台事项库明确“同城通办、全省通办、跨省通办”政务服务事项，申请人提供申报材料齐全完整、合法有效，根据申请人需求，帮助申请人通过网上申请办理。

第五条 按照政务服务办事指南，进一步规范政务服务事项及相关信息、优化政务服务流程、精简办事材料、提升网上办理深度、压缩承诺时限，确保线上线下高度融合。

（一）业务咨询。对申请人提出的“同城通办、全省通办、

跨省通办、异地代办、同城代办、智能导办、预约办”服务，政务服务中心实体政务大厅相关功能区工作人员为申请人提供业务咨询，并指导申请人做好事项办理前期的各项准备工作。

(二)帮办导办代办。申请人向政务服务中心实体政务大厅相关功能区工作人员提出帮办、导办、委托代办需求，窗口工作人员及时接收申请人提交相关材料，并对申请帮办、委托代办导办事项必备材料进行核对；对符合帮办或导办条件的，主动履行帮办或导办服务；对符合“异地代办、同城代办”条件的，确定代办事项的具体内容，由申请人填写事项代办有关信息表并签订授权代办委托书。

(三)全程帮办导办代办。帮办导办工作人员及时帮助或指导申请人办理相关政务服务事项；代办工作人员负责全程跟踪落实代办事项的办理情况。对申请人申请帮办代办导办事项，及时告知申请人办理过程及结果。

(四)限时办结。各相关政务服务窗口受理帮办导办代办事项齐全完整、合法有效材料后，快速推送办理，限时办结，并及时向申请人反馈事项办理情况和结果。

第六条 政务服务中心要切实做好帮办导办代办服务工作组织领导，加强协调配合，做到既依法行政，又方便群众办事。帮办导办代办工作人员要严格落实“首问负责制”、“一次性告知制”和“全程代办制”，熟练掌握帮办导办代办事项

办理程序、办事指南和必备申请材料，对符合帮办导办代办的事项进行全程跟踪帮办导办代办；对不符合帮办导办代办条件或不能接受帮办导办代办的，应向申请人说明原因，确保帮办导办代办服务工作高效运转。

第七条 强化咨询导办区、申报辅导区、自助服务区、网办区和代办工作人员培训，提升帮办导办代办能力，进一步强化为民服务意识，确保“同城通办、全省通办、跨省通办、异地代办、同城代办、智能导办”事项办得了、办得快。

第八条 实行“首问责任制”、“一次性告知制”、“限时办结制”和“责任追究制”，全程跟踪帮办导办代办。

第九条 强化帮办导办代办过程的监督，对服务不热情、工作不主动、帮办导办代办“推诿扯皮、不作为乱作为、吃拿卡要、服务态度恶劣”等行为，发现一起，通报一起；对社会造成不良影响的，移交区纪委监委问责。

第十条 成立政务服务中心帮办导办代办服务领导小组，由分管副主任任组长，负责该项工作的组织、检查、监督和考核验收。领导小组办公室设在区政务服务中心业务股，会同督查股进行日常监督和管理工作的。

第十一条 本办法自 2022 年 10 月 1 日起实施。

