

烟台市政务服务管理办公室文件

烟政管办〔2021〕8号

关于印发《政务服务专服工作制度》的通知

市政务服务中心各进驻窗口、各单设办事大厅、市行政审批服务局各审批业务科室：

现将《政务服务专服工作制度》印发给你们，请认真遵照执行。

烟台市政务服务管理办公室
2021年6月25日



政务服务专服工作制度

为持续深化“放管服”“一次办好”改革，构建一流的营商环境，为有需求的企业和群众提供高效、便捷、贴心的帮办代办服务，烟台市政务服务中心（以下简称市“中心”）不断创新优化帮办代办工作机制，进一步健全完善专服工作制度，全面推行“全员帮办、专人代办”服务模式。

一、总体要求

遵循“依法、便民、无偿、高效”的办事原则，坚持以人民为中心，以更快更好方便企业和群众办事创业为导向，严格贯彻落实“放管服”“一次办好”改革要求，不断加强专服员队伍建设，用最简的流程、最短的时限、最优的服务为企业和群众提供保姆式“一对一”贴心服务，不断优化我市政务服务和营商环境，为全市经济发展提供强有力的政务服务保障。

二、服务范围

主要为全市重点企业重点项目、市领导批示事项、胶东五市跨市服务事项、区市重点企业重点项目联动件以及现役军人、高端人才、残障高龄等特殊人群提供全过程专职服务，同时为其他有需求的办事群众企业提供免费贴心的帮办代办服务。

三、专服员配置及职责

市“中心”各进驻窗口部门、各单设办事大厅、市行政审批服务局各审批业务科室(以下简称窗口单位)结合人员数量与工作

实际情况，挑选业务骨干担任专服员，窗口工作人员少于3名的设立至少1名专服员，3名以上的设立至少2名专服员（各窗口服务功能区至少配备4名专服员），由窗口单位负责人、驻厅负责人担任专服负责人。

专服负责人主要职责是对接市“中心”代办服务科确保帮办代办工作有序稳定的开展落实，梳理编制本窗口单位的全程代办事项清单。落实有关帮办代办相关政策制度，及时更新专服人员信息。组织协调专服员及其他工作人员为办事群众与企业提供帮办代办服务。

专服员主要职责是对本窗口单位按规定应提供帮办代办服务的行政审批服务事项，进行统一受理，主要包括：

- 1.负责指导、协助申请人整理准备相关资料、填写表单；
- 2.负责对符合专服受理条件的事项优先受理、优先办理，提供全程“保姆式”代办、“绿色通道”和“容缺受理”等服务；
- 3.负责对本窗口单位所涉及的审批环节进行传递、协调和督办、催办，提供全程服务，无特殊情况不得中途更换专服员；
- 4.负责审批过程中与申请人的联系和沟通，将办理结果第一时间反馈申请人；
- 5.负责建立完善专服工作台账，及时填写报送代办单等其他工作。

四、专服工作程序

办事群众企业在帮办代办窗口主动提出帮办代办申请，由市

“中心”代办服务科直接联系相应窗口专服工作负责人安排专服员提供帮办代办服务，涉及到非本窗口单位的审批环节及相关问题由代办服务科统一协调解决；办事群众企业直接在业务窗口提出帮办代办申请，如只是帮办服务，由首位接待工作人员直接为其提供服务，不得拒绝。如需代办服务，对照代办事项清单，结合实际情况，由窗口负责人指定专服员为办事群众企业提供服务，事项办结后，填写《专服事项交办单》或《特事特办交办单》，统一报送至帮办代办窗口，报市“中心”主要领导审阅无异议后，留档备案。

五、专服工作的考核与奖惩

按照《烟台市市级政务服务窗口考核管理办法》相关工作要
求，市“中心”代办服务科负责对专服工作进行考核，考核结果
纳入市“中心”窗口百分达标考核。

根据专服事项办理的数量、质量以及申请人的评价等，每年
评出“最佳专服窗口”和“优秀专服大使”若干名，给予表彰和
奖励。对工作消极懈怠、推诿扯皮、造成不良社会影响的，予以
通报批评，并取消当年政务服务评先树优资格。

六、本制度自印发之日起施行。

七、各县市区依照本制度结合实际制定自己的专服制度。