附件1

鄂尔多斯市咨询、辅导、协调、代办

服务规定 (试行)

为深入贯彻落实党中央、国务院,自治区和我市关于深化"放 管服"改革工作部署,加快推进政府职能转变,持续优化营商环 境,进一步提高审批服务效率,为企业群众提供高效、快捷、优

质的代办服务,结合我市实际,制定本规定.

一、基本原则

(一) 自愿申请.代办帮办服务必须尊重企业群众意愿,由 企业群众自主选择、自愿委托.需要代办的企业和群众,均可就 相关政务服务事项向代办人员提出申请。

(二) 无偿服务.政府部门提供无偿代办帮办服务,所需工 作经费由各级财政安排,不得向委托方收取任何费用.其他依法

依规应当由企业群众承担的费用,由委托方支付.

(三) 协同联动.代办服务必须依法合规,不得损害公共利 益和企业群众合法权益,不得改变审批事项的法律关系,做到代 办不包办、服务不揽责。建立部门横向协作、市、旗两级纵向联 动的代办服务模式.对涉及多部门、多层级的关联事项,建立牵 头部门负责制,梳理优化服务流程,为企业和群众提供优质高效 的服务。

二、咨询辅导

各级政务服务中心及进驻部门负责为企业群众提供政策、法 律法规、办事程序咨询,解读最新的政务服务举措、政策和法规 动态调整以及相关事项的变动情况等咨询服务。指导企业群众熟 悉审批流程及办事指南,协助准备报批材料、相关表单,涉及行 政事业性缴费的,指导企业群众进行各项规费的缴纳.

三、协调办理

对重要事项及企业群众急办的事项,根据企业群众的需要, 予以协助办理.涉及跨区域、跨部门、跨层级审批事项的,根据 企业群众需要,由代办窗口或代办人员通知牵头部门召集联席会 议,各相关部门集中研究,进行会审会签.对涉及应由下级承办 的事项采取转办的方式办理;对涉及应由上级承办的事项,由市 直部门协调提请上级对口部门进行办理。对重大审批事项及市委、 市政府交办的事项,进行跟踪、指导、协调、代办.涉及重、难 点问题代办员无法解决的,提交鄂尔多斯市工程建设项目审批制 度改革领导小组办公室进行协调解决。

四、代办服务

各级政务服务中心的所有业务均可实施帮办代办服务,对于 建设项目等涉及多部门的复杂事项,鼓励申请人申请代办服务. 苏木乡镇(街道) 等基层便民服务中心可根据自身实际,为企业 群众提供关系密切的民生保障类公共服务事项帮办代办服务;对 来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众,应提供上门帮办代办 服务。

(一) 队伍建立. 各级政务服务中心要设立代办窗口,受理 帮办代办业务。进驻政务服务中心各部门单位明确1-2名服务专 员,负责对接中心代办员,并做好相应审批服务工作.对投资项 目审批，由各级投资项目"“一站式"服务中心提供代办服务。

(二) 工作程序.代办服务要按照接受申请人委托、签订代 办委托协议,对申请人提供咨询辅导、协助材料收集与报送、提 供阶段或全程代办服务的工作流程开展。

1.全程代办的申请程序.申办人提出申请-—提供审批事项 所需的全部要件——签订代办协议。

2.全程代办工作程序

(1) 即时办理事项.代办员向审批部门提交所代办事项的 审批要件——协助、指导申办人填写各类申办表格——协助申办 人缴纳审批相关费用——结果交付;

(2) 承诺办理事项.代办员向审批部门提交审批要件— 协助、配合审批部门审核和勘验现场——通知申办人取回或为申 办人送达批复意见—-结果交付。

(三) 中止代办.出现下列情况导致代办服务无法进行,企 业群众在中止代办单上签字,中止代办服务.所涉情况包括但不 限于:

(1) 企业群众提供的申请材料内容不实;

(2) 企业群众提供的申请材料不符合法定条件、标准且不 能补正;

(3) 企业群众未能及时缴纳各类行政事业性规费;

(4) 企业群众提出暂停委托代办服务;

(5) 审批期间遇到政策性调整,无法继续审批的.

(四) 结果交付.代办事项办结后,采取当面递交、邮寄送 达等方式及时转交相关证照、文件等资料.当面递交的,企业群 众需在办结单上签字确认;邮寄送达的,企业群众需在邮件回执 上签字确认,代办窗口或代办员做好邮寄记录.代办事项完成后, 建立相应代办档案,做到一事一档,并由代办员对各部门单位及 窗口工作人员进行评议。

五、保障措施

(一) 强化组织领导.各地、各部门要进一步提高认识,增 强做好代办工作的积极性、主动性和自觉性,加强对代办工作的 领导,大胆改革创新,及时研究解决代办工作的新情况、新问题. 各地、各部门要加大统筹协调,抓住关键环节,明确推进措施. 各审批部门要结合各自职责加大政策支持、业务指导和协调配合, 确保代办工作顺畅运行。

(二) 加强队伍建设. 按照"部门协作、贴近企业、服务基 层"的要求,加强代办员队伍建设.要进一步完善代办服务机制, 提升代办服务水平,通过建立健全常态化的专题培训机制,加强 对行政审批业务的学习,提升代办员的专业服务水平.

(三) 健全监督机制.各级政务服务中心应建立监督机制, 采取现场巡查、电子监察、事后回访等方式,对代办服务进行监

督。监督监察内容主要包括:

(1) 委托代办事项执行落实情况;

(2) 审批职能部门、服务(中介) 机构配合情况;

(3) 代办服务过程中超越企业委托的范围权限、未能按审 批流程及相关的文件政策规范办理等情况;

(4) 代办事项完结后归档的规范、完整情况;

(5) 投诉机制建立和投诉渠道畅通情况.

(四) 落实考核评价.要将代办工作纳入各地各进驻部门窗 口政务服务工作考核内容,通过全方位的督查考核,切实推进代 办工作有效实施.各级政务服务中心应建立评价机制,采用自我 评价、业主评价、第三方评价等方式,对代办服务进行评价.评 价内容主要包括:

(1) 服务态度、办事效率和服务质量;

(2) 报批计划合理、完整情况;

(3) 代办服务按时办结情况;

(4) 咨询投诉的及时回复情况.

各级政务服务中心应建立持续改进机制,根据评价结果,及 时采取纠正措施,并对改进情况进行跟踪.

代办委托协议

委托方(以下简称甲方) :

受托方(以下简称乙方):

甲乙双方根据有关规定,为方便甲方事项审批工作,加快审 批进程,签订本代办委托协议.

一、代办内容

甲方将下列事项所涉及的申报、审批或服务事项委托乙方代 办 :

1.委托代办项目名称:

2.委托代办具体事项:

3.乙方根据审批事项具体情况及工作实际,指派(姓名: )

(电话: )为甲方提供代办服务,代办员一经确定不 得随意变更,如有变更需及时通知甲方.

4.甲方确定(姓名: )(电话: )为审批

事项经办人,具体负责与乙方代办员的日常沟通联系.项目经办

人一经确定不得随意变更,如有变更需及时通知乙方.

二、甲方职责

1.负责及时、真实、充分地提供项目申报相关材料,与代办 员共同做好项目申报工作。

2.根据审批职能部门提出的要求,及时对申报材料进行修改

或补充。 3.审批环节必须由甲方人员到场的,应及时派人到场. 4.负责按规定及时缴纳各类费用. 5.协助乙方对代办员的管理,向乙方及时、客观通报代办员

的工作表现,并对代办工作提出意见和建议.

三、乙方职责

1.指导甲方熟悉办事流程及办事指南,按项目实际情况,协 助甲方分阶段准备申报材料,填写各类表单,按审批事项报批流 程进行申报;

2.对审批过程进行跟踪,记录项目办理过程的全部情况,及 时向甲方反馈审批进展情况,根据甲方自主选择通过邮政速递或 将办理结果通知甲方经办人持身份证原件到乙方代办窗口领取;

3.做好与审批部门及相关单位的沟通工作,及时发现审批中 出现的问题并做好协调工作;

4.做好代办项目相关资料的整理、保管和移交工作.

四、协议终止

1.委托代办事项完成,办理结果送达乙方后,本协议自行终 止。

2.甲方有权根据项目代办实际情况,提出终止本委托协议, 双方填妥《代办项目委托终止单》后,本委托协议终止.

3.因项目本身不具备办结条件,或者甲方在项目申报过程中 有弄虚作假行为的,乙方有权提出终止本委托协议,双方填妥《代

办项目委托终止单》后,本委托协议终止.

五、其他约定

1.本协议所涉及的委托代办工作,全部为无偿代办,甲方无 须为此支付除各类规定费用以外的任何费用。

2.乙方将按有关法律、法规在符合规范要求的情况下认真履 行代办职能,并充分发挥协调作用.

3.双方明确,本协议所指的委托代办,适用《中华人民共和 国民法通则》关于"代理"的规定。

4.本协议经甲乙双方或其代表人签字(或盖章) 后生效. 5.本协议一式两份,甲、乙双方各执一份.

甲方签字:

乙方签字:

年 月 日

代办服务中止单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 代办服务中止单 | | | | |
| 兹有代办事项(事项名称) | | |  | |
| 项目编码 | | | ,现因 | 经双 |
| 方认可,于\_\_年\_月\_\_\_日中止代办委托,有关资料已向相关 单位移交完毕。 | | | | |
| 代办员签字: | |  | 办事企业群众签字(章) | |
| 年 月 | | 日 | 年 月 日 | |
| 注:第一联代办机构存档,第二联建设单位留存. | | | | |
| 代办服务中止单存根 | | | | |
| 兹有代办事项(事项名称) | | |  | |
| 项目编码 |  |  | ,现因 | 经双 |
| 方认可,于 | 年 | 月 | 日中止代办委托,有关资料已向相关 | |
| 单位移交完毕。 |  |  |  | |
| 代办员签字 :  年 月 | 日 | | 办事企业群众签字(章):  年 月 日 | |

代办服务办结单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 代办服务办结单 | | |
| 兹有代办项目(事项名称)  事 项 编 码 , 现 因 \_ \_ \_, 经双  方认可,于\_\_年\_\_\_月\_\_日办结,相关资料已向申请代办单位 | | |
| 移交完毕,现做办结处理. 代办员签字:  年 月 日 | | 办事企业群众签字(章)  年 月 日 |
| 注:第一联代办机构存档,第二联建设单位留存. | | |
| 代办服务办结单存根 | | |
| 兹有代办项目(事项名称)  项目编码 , 现因 经双  方认可,于\_\_年\_\_月\_\_ 日办结,相关资料已向申请代办单位 移交完毕,现做办结处理. | | |
| 代办员签字:  年 月 | 日  办事企业群众签字(章)  年 月 日 | |