

鄂州市鄂城区行政审批局文件

鄂城审批文〔2023〕8号

签发人：吴森文

鄂城区推进帮办代办工作实施方案

为贯彻落实全省深化共同缔造，推进党建引领基层治理体制机制创新试点工作会会议精神，结合鄂城区实际，制定本方案：

一、工作原则

以解决基层资源有限、力量薄弱、服务能力不足等突出问题为导向，聚焦当前人民群众和市场主体普遍关注、获得感较强的政务服务事项，在各镇（街）、村（社区）便民服务场所建立“民生常办事项代办、政务服务事项帮办”的工作机制，进一步让人民群众感受到政务服务改革带来的便捷，有效提升帮办代办服务水平，把更多服务下沉到镇（街道）、村（社区），推进服务事项就近办、高效办，让群众少跑腿、数据多跑路，人民群众获得感、幸福感进一步提升。

二、工作目标

为群众提供“一对一”贴心帮办代办服务,通过所在村(社区)帮办代办工作的开展,整合区直各职能部门为民服务的各类资源,推进镇(街道)便民服务中心及村(社区)便民服务室的规范化、便利化建设,达到提升为民服务实效,让群众足不出户就能办成事。

三、工作措施

(一) 帮办代办事项范围

鄂城区“帮办代办”民生高频服务事项 50 项。(此为第一批试点事项,后期根据群众需求继续更新事项清单)

(二) 帮办代办服务方式

1. 成立专班,压实责任。各镇(街道)成立领导专班,通过设置办不成事的专线电话,协调解决帮办代办过程中遇到的问题。

2. 健全队伍,明确职责。在整合现有行政审批和公共服务事项基础上,明确帮办代办的事项职责,专职帮办代办员要按照工作职责开展工作,帮办代办过程中遇到的问题,及时协调解决或上报。

专职帮办代办员:以目前全区基层党组织设置的单位,成立专职帮办代办队伍,配备专职帮办代办人员,提供至少 2 名帮办代办人员(实施 AB 岗制度,即 A 岗不在时由 B 岗代替服务)。

3. 建立机制,优化服务。针对高频事项帮办代办业务建

立 QQ 群或微信群，帮办代办人员在线解答群众咨询。镇（街道）定期组织村（社区）专职帮办代办人员开展联席会议，商讨帮办代办服务过程中遇到的问题，并在会议上提出解决问题的方案。

（三）帮办代办服务流程

1. 广而告之，加大宣传力度。各镇（街道）、村（社区）在人员密集场所、显目处，通过张贴公告，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和事项办理条件、所需材料、办理流程等基本信息。

2. 分类受理，拓宽受理渠道。群众可通过联系党组织帮办代办人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。对于手续齐全的，做好接受登记；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. 限时办理，增强办理实效。按分级受理原则，全程代办，按时办结。对于需镇级办理事项，由帮办代办员将材料送至镇便民服务中心窗口限时办结；对于需区级办理事项，由帮办代办员将材料通过镇便民服务中心转送至区政务服务中心，协调区帮办代办人员办理。鼓励通过联系区、镇级帮办代办员为老弱病残孤等办事群众提供上门服务。

4. 加强跟踪，及时反馈办理情况。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。

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并填写帮办代办评价表，做到以下评上，最后做好台账收集工作。

四、工作要求

1. 加强组织领导，落实工作责任。

各镇（街）、村（社区）党组织要提高政治站位，统一思想、深化对帮办代办工作的认识，强化责任意识、服务意识、担当意识、协作意识；明确工作要求，制定工作方案，落实工作措施，以党建引领推动帮办代办工作落到实处。

2. 强化督查考核，狠抓落实提升。

各镇（街道）每月对村（社区）帮办代办总体情况进行检查，区行政审批局每季度将镇（街道）帮办代办工作开展情况进行排名，每半年进行评比，全年年终进行考核。

附件：鄂城区“帮办代办”民生服务事项表



附件

鄂城区“帮办代办”民生服务事项表

序号	事项名称	业务办理项	
1	残疾人家庭无障碍改造服务（协办）	残疾人家庭无障碍改造服务（协办）	公共服务
2	临时救助对象认定（协办）	临时救助对象认定（协办）	公共服务
3	城乡最低生活保障对象认定（协办）	城乡最低生活保障对象认定（协办）	公共服务
4	特困人员认定（协办）	特困人员认定（协办）	公共服务
5	出具公民办理收养证明	出具公民办理收养证明	公共服务
6	老年人福利补贴（协办）	老年人福利补贴（协办）	公共服务
7	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴（协办）	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴（协办）	公共服务
8	困境儿童信息登记	困境儿童信息登记	公共服务
9	低保、特困人员救助供养、临时救助政策宣传咨询	低保、特困人员救助供养、临时救助政策宣传咨询	公共服务
10	村（社区）矫正对象的帮教管理	村（社区）矫正对象的帮教管理	公共服务
11	就业信息服务	就业政策法规咨询	公共服务
12	出具农村村民建房书面意见（农村个人建房用）	出具农村村民建房书面意见（农村个人建房用）	公共服务
13	村民（居民）建房受理、申报、查勘	村民（居民）建房受理、申报、查勘	公共服务
14	农村土地承包经营权证办理变更事项	农村土地承包经营权证办理变更事项	公共服务
15	农村村民住宅用地申报	农村村民住宅用地申报	公共服务
16	农民集体所有的土地由本集体经济组织以外的单位或者个人承包经营申请	农民集体所有的土地由本集体经济组织以外的单位或者个人承包经营申请	公共服务
17	农业支持保护补贴发放服务	农业支持保护补贴发放服务	公共服务
18	流动人口基本公共卫生计生服务	流动人口基本公共卫生计生服务	公共服务
19	居民健康档案管理	居民健康档案管理	公共服务
20	孕产妇健康管理	孕产妇健康管理	公共服务
21	老年人健康管理	老年人健康管理	公共服务
22	老年人权益保障	老年人权益保障	公共服务
23	医疗救助对象手工（零星）报销（协办）	医疗救助对象手工（零星）报销（协办）	公共服务
24	基本医疗保险参保登记和变更登记	城乡居民参保登记	公共服务
25	城乡居民参保信息变更登记	城乡居民参保信息变更登记	公共服务
26	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴	行政给付
27	残疾人证办理	残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别/等级变更	行政确认

28	基本医疗保险参保人员异地就医备案 (异地就医直接结算)	异地转诊人员备案	公共服务
29	基本医疗参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定	基本医疗参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定	公共服务
30	困难人员灵活就业社会保险补贴申请 (4050 人员)	困难人员灵活就业社会保险补贴申请 (4050 人员)	行政给付
31	大病救助申请受理	大病救助申请受理	
32	社区居住证明	社区居住证明	公共服务
33	天然气自助充值	天然气自助充值	公共服务
34	困境儿童信息登记	困境儿童信息登记	公共服务
35	转接党员组织关系、交纳党费	转接党员组织关系、交纳党费	
36	法律咨询、法律援助申请咨询	法律咨询、法律援助申请咨询	公共服务
37	困难职工帮扶救助申报	困难职工帮扶救助申报	
38	市区公共租赁住房(低保及低收入家庭)租赁补贴相关工作	市区公共租赁住房(低保及低收入家庭)租赁补贴相关工作	公共服务
39	家用电费充值	家用电费充值	
40	财政惠民政策宣传	财政惠民政策宣传	公共服务
41	生育登记服务(生育登记信息证明)	生育登记服务(生育登记信息证明)	公共服务
42	退役军人信息采集	退役军人信息采集	公共服务
43	退役士兵安置政策宣传咨询	退役士兵安置政策宣传咨询	公共服务
44	严重精神障碍患者管理	严重精神障碍患者管理	公共服务
45	残疾人法律政策宣传咨询	残疾人法律政策宣传咨询	公共服务
46	兵役登记服务	兵役登记服务	公共服务
47	就业失业登记	就业失业登记	公共服务
48	人民调解	人民调解	公共服务
49	职业介绍、职业指导和创业开业指导	职业介绍、职业指导和创业开业指导	公共服务
50	创业服务	创业服务	公共服务
第一批先行试点事项, 共 50 项, 后期根据群众需求继续更新事项清单			