泰安市政务服务帮办代办工作督导制度

**第一条** 为进一步提升政务服务水平，优化营商环境，规范政务服务领域帮办代办工作，确保服务质量与效率，结合工作实际，制定本制度。

**第二条** 本制度所涉及的督导对象是各县市区（功能区）帮办代办服务机构。

**第三条** 帮办代办督导工作应当遵循客观公正、科学合理、注重实效、激励先进的原则，旨在促进服务流程优化、提高帮办代办工作水平和企业群众满意度。

**第四条** 帮办代办督导工作的主要内容有服务规范、业务能力、廉洁规范、评价回访、创新实践、新闻宣传等六个方面。

**第五条** 帮办代办督导工作周期为每季度，主要针对工作成效和问题开展督导工作。每年度汇总各季度工作情况形成各县市区代办服务机构帮办代办工作年度督导报告，并进行通报。

**服务规范**：工作人员是否按照帮代办服务内容要求、流程标准等为服务对象提供帮办代办服务，包括服务态度、着装规范、文明用语等。

**业务能力：**工作人员对政策法规的掌握程度、业务办理的熟练度、解决问题的能力以及服务时长、办结率等，确保准确高效地完成帮办代办服务。

**廉洁规范：**帮代办服务事项信息公开透明度是否达到100%，是否存在不作为、慢作为、乱作为，特别是“吃拿卡要”等问题。

**评价回访：**通过问卷调查、现场评价、投诉处理等方式，收集服务对象对帮办代办服务的满意度反馈。

**创新实践：**鼓励服务创新，总结在帮办代办过程中推出的便民措施、流程优化、技术应用等方面的创新成果。

**新闻宣传：**通过各类媒体对政务服务帮办代办进行宣传推介的情况。

**第六条** 帮办代办督导工作有以下几种方式：

**（一）量化指标**：由各级帮办代办服务机构将每季度的帮办代办服务数量、办理时间、满意程度、新闻宣传、工作创新等情况及印证材料上报，由相关负责科室进行汇总统计，按照标准督导其完成情况；

**（二）定性评价：**每季度根据《帮办代办评价回访制度》的内容和要求开展评价回访工作，请服务对象对帮代办人员服务态度、工作效率、服务质量、廉洁规范等多个维度进行评价，并将回访结果按照标准评级；

**（三）巡查与抽查：**通过不定期现场调查、明察暗访等方式，对县市区及镇、村两级代办服务机构进行巡查、抽查，检查内容主要包括工作人员业务能力、帮代办专区设置情况、工作规范化情况，年度内覆盖所有县市区；

**（四）业务技能：**由相关负责科室定期组织业务培训、技能比拼活动，各县市区服务机构成绩计入年度工作报告。

**第七条** 督导工作应当按照以下流程进行：

（一）季度初期，各单位将上个季度的量化指标印证材料上报至相关负责科室，由专职人员进行汇总并按照标准分级；

（二）每个季度初按照要求完成对各帮办代办服务机构的回访评价工作，并按照标准分级；

（三）日常巡查抽查和业务技能比拼的成绩，直接计入各单位年度工作情况报告；

（四）年终汇总四个季度工作情况形成年度督导报告，并进行通报。

**第八条** 在督导工作开展过程中，通过巡查抽查、电话回访等渠道收集到的问题，由相关负责科室向问题单位书面通报，并限期整改，相关单位整改完成后反馈整改措施和完成情况。

相关负责科室将针对整改问题，采取现场调查、明察暗访等方式对整改落实情况进行督导检查，最终形成通报。

1. 帮办代办督导工作情况将形成年度督导报告在全市范围内通报，视具体情况向各帮办代办服务机构给予表扬奖励，或限期整改等处理。
2. 本制度自印发之日起试行，试行期为一年。