泰安市政务服务帮办代办工作岗位

管理制度

1. 为更好的为企业群众提供帮办代办服务，明确各岗位职责和工作要求，提升政务服务便利度和群众获得感、满意度，现结合具体工作，制定本制度。
2. 各级帮办代办服务机构的专兼职帮办代办工作人员为服务实施的主体，主要包含的岗位有导服人员、自助服务帮办人员、网办体验帮办人员和专兼职的帮办代办工作人员，负责不同领域、环节的帮办代办工作，具体工作职责如下：
3. **导服人员：**1.对进入大厅的办事群众根据业务办理需求引导至相应的分厅或其他单位；2.做好大厅失物信息登记和失物招领工作；3.主动联系专职帮办员为老年人、残疾人等特殊人群提供相应的帮办代办服务，或直接由导服人员引导、陪同至相应窗口，交接至兼职帮办员处。
4. **自助服务区帮办人员：**1.为办事群众，尤其是特殊人群，提供自助设备操作指导或代为操作服务；2.做好区域内自助设备的日常维护、及时报修等工作。
5. **网办体验区帮办人员：**在办事群众提出帮办需求时，及时为其提供申报辅导、材料预审和证照送达等服务，并向服务对象推广线上业务办理方式。
6. **专职帮办代办人员：1.**收到服务对象帮办代办需求后，根据需求内容及时为其提供相应的帮代办服务；2.根据上门服务需求，组织相关部门、窗口工作人员提供上门服务；3.定期组织进驻部门、窗口兼职帮办员开展帮代办服务进社区等活动；4.与上下级帮代办人员做好业务交流和工作配合。
7. **兼职帮办代办人员：**配合专职帮办员或自行为服务对象提供相应服务，包括咨询解答、申报辅导、材料预审、上门服务、线上服务等。
8. **基层帮办代办人员：1.**根据基层帮代办机构帮代办事项清单，为服务对象提供帮办代办服务；2.超出事项清单内的服务需求，由帮代办人员提供代为咨询、代为跑腿等相关服务，必要时可向上级帮代办机构转报；3.按照上级帮办代办服务机构工作要求做好相关工作。
9. **合作服务帮办代办人员：**根据进驻合作服务点的业务事项清单，按照要求为服务对象提供申报辅导、材料预审、代为办理、代为跑腿等服务。
10. 明确帮代办服务各环节的工作标准和要求，加强帮代办工作的规范化、标准化，提高服务响应率和满意度。

**（一）受理转办。**收到服务需求后，工作人员应当做好帮代办服务工作记录和信息登记，并根据需求内容直接受理或转办到相关进驻部门、窗口。

**（二）响应处理。**相关部门、窗口在收到帮代办服务转办后，可现场服务的应当立即提供服务，无法现场完成的应当由相关工作人员在2个小时内与服务对象建立联系，了解具体的办理事项并一次性告知相关政策、申请材料、办理流程等内容，之后根据服务方式及时开展服务。

**（三）开展服务。**帮代办服务开展过程中工作人员应当遵守以下要求：**1.服务态度：**帮办代办工作人员应当积极主动、诚恳、尊重的提供服务，杜绝出现‌敷衍、‌冷漠的不良工作态度；**2.业务办理：**在为服务对象提供帮办代办服务时，应该严格遵守业务办理的流程和申请材料规范要求，在遵章守法依规的前提下提供帮办代办服务，并向服务对象及时反馈业务办理情况；**3.流程要求：**工作人员应当严格按照《帮办代办工作实施细则》规定的服务流程为服务对象提供服务，不得擅自减少环节和材料。

**（四）归档留存。**服务结束后，由帮办代办工作人员将服务对象提供的信息、材料一并归还，并对服务产生的资料进行整理，形成完整的帮办代办服务档案予以妥善保存。

**第四条** 各帮代办服务机构应当根据《帮办代办工作评价回访制度》定期开展评价回访工作，保证帮代办服务质量，力求达到服务满意率100%。针对回访各渠道收集到的投诉、建议类问题应当由相关负责科室及时处置，同时向建议人反馈整改情况，接受服务对象监督，提升帮办代办服务质量。

**第五条** 加强信息安全工作，妥善保管帮办代办服务过程中由服务对象提供的信息、材料（包含纸质、电子介质），不可泄露给无关第三方。一旦出现信息泄露，并给服务对象造成一定损失的，经调查确认后，由相关工作人员承担相应责任。

**第六条** 本制度自印发之日起试行，试行期为一年。