

阳江市政务服务数据管理局

阳江市政务服务大厅企业开办帮办服务 实施细则（试行）

为全面深化“放管服”改革，优化我市营商环境，建设人民满意的服务型政府，进一步优化企业开办服务，提升企业办事体验，增强企业和群众的满意度、获得感，结合实际，制定本实施细则。

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，坚持“以人民为中心”的发展思想，优化服务流程，创新服务方式，提高政务服务大厅服务水平，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵。

（二）工作目标

成立专门的帮办队伍，并完成相关人员的培训工作，变企业“跑腿”为政府“跑腿”，切实解决企业“办事难、办事慢、办事繁”等堵点问题，进一步压减企业开办时间、环节及成本。

（三）基本原则

自愿申请。凡符合条件的企业和群众，如需要帮办服务

的，均可就企业开办向帮办人员提出申请。

无偿服务。除法律、法规明确规定必须由企业和群众交纳的费用外，一律提供免费帮办服务。

协同联动。接受委托后，对涉及企业开办的市场监管、公安（刻章）、税务、社保、人社、公积金等多个部门的关联事项，建立牵头部门负责制，为企业和群众提供优质高效的企业开办帮办服务。

二、主要任务

（一）组建帮办队伍

依托市政务服务大厅，组建以市政务服务中心、市场监管局及相关职能部门窗口工作人员为主的帮办队伍，从事帮办服务工作。

（二）界定帮办范围、工作职责

帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。

1.帮办范围。本市区域范围内符合企业开办条件的企业和群众申请开办企业，可在自助服务区、咨询导办窗口向帮办人员提出帮办服务。

2.帮办职责。帮办人员向申请人提供企业开办流程咨询及指引，根据情况帮助申请人解答咨询、协助准备、申请材料预审查等，资料齐全后带领申请人到相关窗口办理业务。

（三）明确帮办流程

1.咨询服务。帮办服务工作负责提供业务咨询，解答企业和群众提出的相关问题。

2.帮办服务。对有意向帮办的企业和群众，当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领申请人到相关窗口办理；对于材料不齐全的，帮办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便企业和群众方便快捷地补齐材料。

三、保障措施

（一）加强帮办人员培训。相关职能部门对帮办人员进行业务培训，使用规范用语，提升业务素质和服务水平，使帮办人员在熟悉业务的基础上提供热情周到的服务。

（二）建立统筹协调制度。及时发现帮办服务中遇到的难点、堵点问题，及时召开企业开办协调会议，明确解决问题的途径，帮助企业 and 群众尽快办理企业开办业务。

（三）加强政策宣传引导。通过多形式、多层次宣传渠道，及时准确宣传、解读开办企业便利化改革政策，提升政策知晓度和透明度，同时加大对企业开办帮办服务工作的宣传，做好咨询、告知、导办服务，让企业和群众广泛了解和接受帮办服务，提升企业和群众满意度。

阳江市政务服务数据管理局

2021年1月26日



