《基层政务服务帮办代办工作规范》

景德镇市地方标准编制说明

江西省景德镇市政务服务代办中心

2024年7月

**一、前言**

为进一步推进“放管服”改革，持续提升政务服务能力和水平，畅通为民服务“最后一公里”，让企业群众享受更方便快捷、优质高效的政务服务，我省持续加大政务服务帮办代办改革力度，在服务企业群众时强化政府部门的“服务者”角色，以企业群众的需求为出发点，主动担当、精准服务，推出系列帮代办服务，着力打造瓷都“小赣事”帮代办品牌，大幅提升了企业群众的办事体验。

随着政府职能转变和数字政府建设的深入推进，以及办事群众和企业对政务服务工作的要求不断提高，出台统一规范的帮代办服务标准，是推动政务服务帮代办工作规范化、制度化、科学化的重要举措，有利于进一步提升政务服务效率和质量，优化服务流程，保障政务服务的标准化、专业化，为公众提供更加便捷、高效的服务体验，有效地解决政务办事过程中遇到的难题，提高公众满意度。

**二、任务来源**

《基层政务服务帮办代办工作规范》地方标准是根据《关于国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（国发〔2024〕3号），由景德镇市政务服务代办中心牵头，市政务服务管理局相关科室参与起草的。

**三、起草依据**

根据已出台的相关标准和国家、省、市帮办代办相关文件精神，结合景德镇市和省内其他地市推行代办帮办服务所积累的经验，按照全省范围可推广、可执行的标准，依据以下文件起草而成。

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

DB3701/T 14—2020 政务服务大厅服务规范

《江西省政务服务管理办公室关于开展政务服务示范大厅创建工作的通报》（赣政务字〔2023〕5号）

**四、主要工作过程**

1.工作基础

景德镇市积极探索创新型、主动型政务服务模式，率先在全省成立了政务服务代办中心，确立了专职+兼职的帮代办服务模式，建立了两横一纵帮办代办队伍，打造了“瓷都小赣事”帮代办服务平台，为全市重大项目建设、重点企业、惠企政策兑现、景漂景归人才、特殊群体提供“一对一”贴心帮办代办服务1.7万余次，为出台《基层政务服务帮办代办工作规范》提供了坚实的实践基础。

2.组织编写

一是成立机构，明确任务。江西省地方标准编制计划下达后，市政务服务代办中心与相关单位立即成立标准起草工作小组，召开项目研讨会，确定了标准起草成员，明确各自任务分工和主要职责，提出具体的工作思路和阶段任务，系统学习了相关政策法规和有关标准制定规则，制定了起草工作计划。

二是严谨修订，确保质量。标准起草组基于《基层政务服务帮办代办工作规范》，立足于标准的关联性和普适性、系统性和完整性、实操性和实用性，结合景德镇市帮办代办服务的实践经验，反复研讨，多次征求相关科室和窗口意见，对标准草案先后进行了多次修改，最终形成标准送审稿。

**五、预期的社会效果**

制定基层政务服务帮办代办标准化工作规范，有助于进一步规范帮办代办服务范围、基本要求、工作流程和监督评价等，形成规范统一、配合协调、层次清晰、科学合理、全面实用的工作标准体系，不断提高政务服务质量和水平，推动服务型政府建设构建主动型政务服务模式，不断优化营商环境，推动政务服务从“可办”向“好办”“易办”转变，让企业群众享受更方便快捷、优质高效的政务服务。

**六、与有关的现行法律法规和强制性标准的关系**

本标准为首次制定。本标准内容不违反现行法律法规，与强制性标准不冲突。在标准的制定过程中，本标准的术语定义、服务原则、服务方式等规定引用了现行国家标准的相关规定，确保了本标准的适用性和可行性。

**七、重大分歧意见的处理经过和依据**

无。

**八、标准性质的建议说明**

建议本标准定为推荐性地方标准，根据实施情况对本标准进行补充完善，可申请为行业标准。

**九、贯彻标准的要求、措施和建议**

此标准适用于全省帮办代办服务机构及工作人员作为工作的指导标准遵照实施，建议在标准正式出台后及时进行标准宣贯，并在今后的工作实践中根据上级相关要求和工作实际继续对标准进行修订完善。