**陕西省地方标准**

**《帮办代办服务规范》编制说明**

**一、 工作简况**

（一） 任务来源

按照陕西省市场监督管理局《陕西省市场监督管理局关于下达2024年第二批地方标准制修订计划的函》（陕市监函〔2024〕590号），将延安市行政审批服务局申报的省级地方标准《帮办代办服务规范》纳入制定计划，项目编号：SDBXM 042-2024。

1. 必要性和可行性分析

随着“放管服”改革的持续推进，2024年1月国务院印发《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”的指导意见》中明确提出“增强帮办代办能力，健全线上线下帮办代办体系，优化线下帮办代办工作机制，明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。”2022年3月国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》提出“2025年底前，政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升”这一目标。建立健全帮办代办政务服务是提高行政审批效率、优化营商环境的内在要求，也是推动政府服务可持续、高质量发展的必然选择，是红色文化的延续与发展，是对服务事项的综合梳理和模式创新，是实现“高效办成一件事”的具体手段，建立《帮办代办政务服务规范》对我省政务服务的健康发展和树立良好的政府形象具有重要的推动作用。

帮办代办政务服务，是一种政府为提高行政效率、便利企业和群众办事，由政务服务人员或机构接受企业和个人的委托，代为办理各类政务服务事项的服务模式。它涵盖了政务服务中的各个环节，包括但不限于审批许可、证照办理、申报纳税、社会保险等，旨在减少企业和个人在办理政务时所需的时间和精力，提升政务服务质量和效率。这种服务通常以“一门式”、“一窗式”或“一站式”服务的形式提供，旨在实现“最多跑一次”甚至“一次都不用跑”的目标，让公众享受到更加便捷、高效的政务服务体验。

自2022年9月《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》文件出台后，政务服务进入了一个新的阶段，通过电子政务、政务服务整合、线上线下融合和一网通办等具体措施，强调通过数据共享和流程优化，将相关的政务服务事项整合成一个整体，实现“一件事”在一个环节、一个窗口就能办理完毕，真正做到了“一次办结”。然而在推荐政务服务规范建设过程中，仍面临复杂的挑战，一是服务模式单一，亟需多样化服务体系，当前的政务服务中，即使在线上政务平台上也存在服务模式过于单一的问题，尽管电子政务已经取得了显著成效，但对于某些特定群体，如老年人、残疾人、不熟悉电子设备的群体，单一的服务模式并不能满足他们的需求，因此，建立帮办代办政务服务，为这些特殊需求群体提供人性化、差异化的服务，是政务服务规范建设的必要方向；二是服务效率有待提高，优化服务流程迫在眉睫，在实际操作中，各部门政务服务窗口存在分散、不规范的情况，政务服务仍存在效率不高、流程复杂、需要群众反复奔波于不同部门之间的问题。帮办代办政务服务能够在这一点上发挥作用，通过专业的代办服务，简化群众的办事流程，提高服务效率；三是信息孤岛现象，妨碍服务的整合与优化，不同部门之间政务服务的协同性和一体化程度有限，造成信息孤岛、服务重复等问题，导致数据共享和业务协同困难，这也影响了政务服务的整体效能。帮办代办政务服务规范建设有助于打破信息孤岛，推动数据整合，实现服务流程的优化。四是缺少统一的服务标准，不同地区的帮办代办政务服务开展情况不一，质量参差不齐，服务内容和流程存在差异，通过政务服务网可以查询目前我省延安市、宝鸡市、榆林市开展帮办代办政务服务，但是服务事项、服务内容、服务程序等各不相同，通过建立地方标准，可以明确规定服务的内容、流程、时限等方面的要求，从而提升服务质量和一致性，确保民众在不同地区享受到一致的服务水平。

（三） 主要工作过程

本标准由延安市行政审批服务局牵头，联合部分科研单位、服务单位共同编制。通过调查研究国家、省内外线上服务的经验、相关标准信息基础上，借鉴浙江、山东、云南等省市政务服务管理经验，主要采取对陕西省帮办代办服务的需求进行调查研究、依次提取、研讨交流及标准落地实施与改进的方法，制定合理可行的地方标准。

**二、 标准的编制原则、主要依据和主要内容**

（一） 编制原则

1.与有关法律法规一致,并与现行有效标准相协调。

2.按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求进行起草。

3.技术条款内容的编制遵循协商一致、共同使用、重复使用的原则。

（二） 主要内容

1、范围

本文件规定了帮办代办政务服务的基本原则、基本要求、服务对象、服务方式、帮办服务流程、代办服务流程、服务要求及监督与评价。

本文件适用于帮办代办政务服务工作。

2、规范性引用文件

本文件有3项引用标准：

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范。

3、术语和定义

本文件有“帮办”、“代办”和“服务对象”3个术语和定义。

1. 基本原则

帮办代办政务服务需遵循的3个方面的原则：便捷高效、全程服务、精准到位。

1. 基本要求

帮办代办政务服务在服务组织、服务人员、服务场所方面的基本要求。

1. 服务对象

帮办代办政务服务在主要为7种类型服务对象提供服务。

1. 服务方式

主要包括帮办代办政务服务线上服务和线下服务涉及的服务方式。

1. 帮办服务流程

主要包括咨询、申请、受理、承办、办结、资料归档6个帮办服务流程方面内容。

1. 代办服务流程

主要包括服务咨询、需求分析、委托、承办、服务中止与续办、办结、资料归档7个代办服务流程方面的内容。

1. 服务要求

主要包括一对一服务、一站式办理、限时办结、廉洁服务4个方面的服务要求内容。

1. 监督与评价

主要包括监督与评价2个方面的内容。

**三、知识产权说明**

无。

**四、采标情况**

无。

**五、重大意见分歧的处理**

无。

**六、标准性质的建议说明**

建议审批发布为推荐性地方标准。

**七、其他应予说明的事项。**

无。