**石洞子沟街道办事处行政综合服务中心**

**帮办代办服务制度**

为优化发展环境，为企业、群众提供优质、高效、便捷的审批服务，特制订本制度。

1. 服务中心设置帮办、代办服务区。

负责行政审批事项的帮办、代办工作。驻厅各窗口确定一名业务骨干作为帮办、代办的业务对接工作人员，负责本部门职责范围内相关业务的办理工作。

1. 帮办、代办的业务范围和职责。

帮办是指接收申请人咨询，帮助申请人准备齐全材料后办理业务；代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办员全程替代办理。

1.帮办代办范围。需要在本服务中心办理行政审批事项的群众均可申请帮办代办服务。

2.帮办、代办职责。各窗口工作人员负责协调解答咨询、受理帮办、代办申请，协调处理帮办、代办服务中遇到的问题。入驻各级行政审批服务大厅的审批部门负责本部门的帮办、代办服务工作并提出合理化意见或提议。

三、代办程序

1.需要帮办、代办的企业和群众，就相关政务服务事项向窗口工作人员提出口头申请。

2.属于帮办、代办窗口业务范围的，帮办、代办工作人员当场审查其现有材料是否齐全。对于材料齐全的帮办事项，帮办人员指导办理人去相关窗口办理;对于材料齐全的代办事项，办理人和代办人员完成材料交接后，由代办人员替代申请人完成代办事项；材料不齐全的，帮办代办工作人员一次性列出缺乏的材料和补齐材料的告知书，方便申请人快捷地补齐材料;不属于帮办、代办业务范围的，为申请人提供解释服务。

四、其它要求。

各驻厅窗口要服从中心主任的统一调度，有效完成帮办代办服务。对帮办代办服务中发生的推诿扯皮、渎职渎职等行为造成较大影响的工作人员，将通报办事处纪检部门严厉给予处理。

帮办代办服务电话：0314--2025033

投 诉 举 报 电话：0314--2125078