江苏省地方标准《政务服务帮办代办工作规范》编制说明

一、目的意义

近几年，随着行政审批制度改革持续深入的开展，各地政务服务发展都已驶入高质量发展的快车道，群众对公共服务供给的需求标准日趋提高，办事不仅要“能办”，还要“好办”，这也进一步推动了行政审批由管理向服务延伸。帮办代办作为一项顺应新时期人民群众热切需求的创新公共服务举措应运而生，此举进一步打破审批层级限制，消除“数字鸿沟”，解决了基层公共服务供给不畅通的问题，打通了基层公共服务“最后一公里”。

2018年5月23日，中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，明确提出：大力推行审批服务集中办理。根据企业和群众办件频率、办事习惯，不断优化调整窗口设置，对涉及多个部门的事项，建立健全部门联办机制，探索推行全程帮办制。2022年3月1日，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》指出，要设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。要推动群众经常办理且便民服务能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理，实现政务服务“就近办”“家门口办”。2024年1月10日，国务院印发《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》（国发〔2024〕3号），再一次以单独章节对增强帮办代办能力明确了相关要求。要求要进一步明确人员配置、工作职责、责任边界和服务内容。要健全线上线下帮办代办体系，提升帮办代办响应率解决率和满意度。

我省2020年5月15日通过的《江苏省促进政务服务便利化条例》，更是从立法层面明确行政机关应当采取措施，为申请人提供咨询指导，方便申请人网上办理、就近办理；必要时，可以根据申请人的实际情况提供上门办理、代办帮办等便利服务。

可以看出，从国家到地方均频繁出台相应文件，明确各级尤其是基层要依托帮办代办来推动办事便利化，体现出帮办代办在政务服务中的重要作用。但是帮办代办到底帮哪些代哪些，做到什么深度，达到什么标准，各地做法各不相同。目前，省内苏州、南通已发布了政务服务帮办代办的地方标准，说明各地都进行了代办帮办工作的有益探索，积极带动政务服务水平和质量的整体提升。但是不同地区之间存在代办标准不统一、代办质量参差不齐、代办服务范围不明确、代办人员配备不合理等问题，无形之中降低了帮办代办工作效率及群众对政务服务工作的满意度。

因此，非常有必要形成省级标准，为全省政务服务帮办代办提供有效的指引，切实解决帮办代办服务过程中遇到的问题，加快推进政务服务帮办代办的标准化规范化便利化，更好满足企业群众办事需求。

二、任务来源

2023年1月18日，江苏省市场监督管理局印发了《关于印发2023年度江苏省地方标准申报指南的通知》（苏市监标〔2023〕24号），下达2023年江苏省地方标准项目申报任务。南通市政务服务代办中心在省、市政务服务管理办公室指导下，牵头起草了《政务服务代办帮办工作规范》，经充分论证分析后，2023年8月4日，江苏省市场监督管理局印发了《关于下达2023年度江苏省地方标准项目计划的通知》（苏市监标〔2023〕173号）文件，《政务服务代办帮办工作规范》正式经批准立项（编号2023231）。

在征求意见的过程中，多地业务部门建议名称表述时应该“帮办”在前，考虑到标准编制期间，国务院相关“高效办成一件事”文件出台，对政务服务代办帮办工作统一表述为“帮办代办”，且面大量广的面向群众的服务确实大多以帮办形式开展，综合考虑后，决定将标准的名字更名为《政务服务帮办代办工作规范》。

三、编制过程

（一）成立机构，明确任务。江苏省地方标准编制计划下达后，我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）广泛调研，认真起草。标准紧密结合《江苏省促进政务服务便利化条例》和《关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见》（苏政发〔2022〕71号）相关条款，认真贯彻《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》（国发〔2024〕3号）文件要求，对帮办代办的基本要求、服务内容等做了解释，形成了《政务服务代办帮办工作规范》（草稿）。为提升标准的质量，使之更符合全省情况，起草小组还赴扬州、苏州等地开展调研，通过对帮办代办工作情况的充分调研、整理、分析、归纳，为提升标准文本质量打下坚实基础。

（三）严谨修订，确保质量。标准起草小组基于《政务服务帮办代办工作规范》（草稿）内容，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，结合南通市和省内其他城市帮办代办服务的实践经验，反复研讨，对标准草案先后进行了多次较大幅度修改，形成了《政务服务帮办代办工作规范》（征求意见稿）。2024年3月至4月，对标准文本征求意见稿向省内126家市、县政务办进行公开征求意见，收集到意见建议共48条，其中采纳了30条，部分采纳了4条。向江苏省专业标准化技术委员会征求意见建议，收到5位委员的意见建议，共提出18条意见建议，其中采纳了13条。上述未采纳意见与对方进行了充分沟通，达成一致。6月18日至7月17日，通过江苏省市场监督管理局官网进行公开征求意见，未收到意见建议。至此，最终形成了《政务服务帮办代办工作规范》（送审稿），并报标委会组织技术审查。

（四）规范审查，提升质量。9月19日，省政务服务标委会在南京组织专家对标准进行审查，与会专家认为本标准的制定任务来源明确，送审材料齐全，编制格式符合规范，在推动增强政务服务帮办代办能力，提升企业群众满意度，促进政务服务高质量发展方面具有指导作用，一致同意该标准通过审查。同时，提出15条修改意见供起草单位修改完善。会后，起草组第一时间对专家提出的意见进行修改，报专家组审核定稿，至此，正式形成《政务服务帮办代办工作规范》报批稿。

四、主要内容以及技术指标确定的依据

（一）编制原则

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕国家、省行政审批制度改革各项工作部署，贯彻落实《国家标准化发展纲要》以及“高效办成一件事”相关规定，围绕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“能办”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。

（二）编制依据

根据已出台的相关标准和国家、省对帮办代办相关文件精神，结合南通市和省内其他城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，依据以下文件编制而成。

GB/T 32170.1-2015政务服务中心标准化工作指南第1部分：基本要求

GB/T 36113-2018政务服务中心服务投诉处置规范

GB/T 40762-2021政务服务满意度评价规范

《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》（国发〔2024〕3号）

《关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见》（苏政发〔2022〕71号）

《江苏省促进政务服务便利化条例》

（三）主要内容说明

1.关于“范围”的说明

本文件规定了政务服务帮办代办工作的基本原则、基本要求、服务内容、工作流程和要求、监测与改进等要求。

本文件适用于政务服务部门提供的帮办代办服务。

2.关于“规范性引用文件”的说明

本章主要列出了本部分标准引用其他文件的文件清单。

3.关于“术语和定义”的说明

本文件涉及的术语均已有其他标准约定或为常用词语，意思可理解并无歧义，故对相关术语和定义不做界定。

4.关于“基本原则”的说明

本章主要从帮办代办工作的导向性、规范性、目的性及无偿性等方面对原则进行阐述。

5.关于“基本要求”的说明

本章对政务服务帮办代办的服务体系、管理制度、服务人员三个方面作了规定。

6.关于“服务内容”的说明

本章对政务服务帮办代办工作的服务范围、服务事项、服务形式作了规定。

7.关于“工作流程和要求”的说明

本章从帮办服务和代办服务两个维度出发，对主要环节的工作要求作了规定。

8.关于“监测与改进”的说明

本章从监督测评、投诉处置和改进提升三个方面对提升政务服务帮办代办工作做了规定。

五、重大分歧意见的处理过程和依据

在标准收集到的征求意见中，有多条意见对代办帮办先后顺序、签订协议和协议终结是否必要、线上平台如何落实等提出了较多的意见。收到修改建议后，我们积极按照提出意见单位的理由查找相关法律法规或上级文件，认真学习分析。之后对“帮办代办”等有上级文件准确表达顺序的词语积极采纳修改，对签订协议等要求积极查阅类似国家标准的规定，参考《投资项目建设审批代办服务规范》（GB/T 38227-2019）保留并优化了相关环节，并作为参考样表和非强制性约定供各地灵活运用。对于线上平台建设等要求积极按照国家相关规定，结合我省已做出实践探索的“苏服办”移动端应用标准清单，选择保留。此外，对于其他提出的结构调整、用语规范、细节增减等问题，我们均一一说明回应，最大限度采纳融合进标准，确保标准在全省范围具有普适性。

六、与相关法律法规和标准的关系

在全国标准信息公共服务平台，通过国家标准专栏以“帮办”“代办”为关键字检索现行标准，检索到1项标准，即《投资项目建设审批代办服务规范》（GB/T 38227-2019），该标准主要聚焦投资项目建设领域代办，本标准不仅包含建设项目的代办，更是覆盖了为企为民全面的政务服务帮办代办，适用范围更广，对规范政务服务帮办代办工作起到一定推动作用。通过地方标准专栏以“帮办”“代办”为关键字检索现行江苏省省标，未检索到相关标准。据查证，目前省内苏州、南通先后发布过市级政务服务帮办代办标准，标准约定了较为详细的地方服务特色，省标的出台有助于将省内各地普遍适用的，当前最直接关系到企业群众获得感的做法全省推广，同时，不影响各地延续市级做法，继续探索更高要求的地方标准。

七、推广实施建议

优化政务服务、提升行政效能是优化营商环境、建设全国统一大市场的必然要求，对加快构建新发展格局、推动高质量发展，具有重要意义。政务服务帮办代办作为服务企业群众的“最先一公里”，对提升企业群众办事效率，对深入推动政务服务提质增效，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”具有重要辅助作用，有助于进一步提升企业和群众获得感。

我省应积极贯彻执行习近平总书记赋予江苏“四个走在前”重大任务，积极探索政务服务高质量发展举措，做到在强化基层治理和民生保障上走在前。全省各级政务服务机构应积极遵照此标准约定的相关工作要求，落实运用到实际服务企业群众中去。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。

1. 起草单位和起草人员信息及分工

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 起草人 | 单位 | 分工 |
| 1 | 顾 晨 | 南通市政务服务代办中心 | 负责全面统筹各级层面相关做法并进行标准文稿的起草 |
| 2 | 何 晨 | 江苏省大数据管理中心 | 负责解读运用相关国家和省级文件精神，负责文件引用内容及线上服务相关条款的撰写 |
| 3 | 季俊杰 | 南通市政务服务代办中心 | 负责全面统筹各级层面相关做法并进行标准文稿的起草 |
| 4 | 马榕璟 | 南通市政务服务代办中心 | 负责相关标准的查询引用，注重语言和格式规范性把关 |
| 5 | 纪 政 | 南通市政务服务代办中心 | 负责相关标准的查询引用，注重语言和格式规范性把关 |
| 6 | 吴 喆 | 苏州高新区数据局 | 负责了解调研全省各地帮办代办工作情况，对相关做法进行统一规范的表述 |
| 7 | 柯 峤 | 太仓港经济技术开发区行政审批局 | 负责了解调研全省各地帮办代办工作情况，对相关做法进行统一规范的表述 |
| 8 | 薛冬冬 | 如皋市政务服务代办中心 | 负责标准文稿的起草，重点编写基层民生服务相关内容 |
| 9 | 李云丹 | 启东市政务服务代办中心 | 负责标准文稿的起草，重点编写基层民生服务相关内容 |
| 10 | 陆邦祥 | 如皋市政务服务代办中心 | 负责标准文稿的起草，重点编写基层民生服务相关内容 |