

上海市普陀区财政局文件

普财〔2023〕3号

签发人：黄继文

普陀区财政局帮办服务工作制度

为积极落实“人民城市人民建、人民城市为人民”的重要理念，根据上海市《建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》、普陀区《全面推行“一网通办”帮办制度的实施方案》文件精神，结合本局实际，建立本制度。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以群众需求为导向，以更快更好方便企业群众办事为目标，通过帮办渠道解决企业群众在办理“一网通办”政务服务事项过程中遇到的难点、堵点和痛点问题，不断优化政务服务和营商环境，打造“人靠谱、事办妥”的营商环境金名片。

二、工作职责

会计科（财政监督科）、行政事业资产管理科（政府采购管理办公室）作为“一网通办”业务科室，推进“一网通办”线上线下帮办工作，负责本局领导帮办活动的方案制定、实施推进和整改反馈等工作。

三、工作方式

（一）线上帮办。以提供电话咨询服务为主要形式，通过拨打办事指南公布的联系电话提出的咨询服务，由窗口业务工作人员提供当场解答服务。工作人员无法当场解答的，应当及时将咨询问题转交相关业务科室，由业务科室在3个工作日内电话回复咨询人员。

（二）线下帮办。开展本局主要领导帮办活动，以前往政务服务中心以及上门为企业群众办理业务为主要形式，原则上每年至少开展一次帮办活动。

1、领导干部深入政务服务窗口，以陪同办理、协助办理等形式全流程体验事前咨询、表格填写、排队办理、事项办结等环节，重点关注线下收件难易度、办事时限、服务质量、业务流程、审批环节等方面是否存在问题，推动综合窗口服务能效不断提升。

2、领导干部主动上门为企业群众办理业务。对辖区或业务领域内企业，通过走访、座谈会等形式听取企业群众意见，提供政策咨询、业务办理等服务。

四、工作要求

（一）加强组织领导

主要领导作为第一责任人，要高度重视“一网通办”帮办工作，履行工作责任。班子成员要坚持以上率下、上下联动，主动帮办、带头陪办，切实做好各项帮办工作。

（二）提升服务质量

要立足工作实际，加强业务培训和学习，充实帮办工作人员，全面提升帮办人员业务水平。在帮办过程中及时归纳

总结，对发现的问题要件件有回应，形成“两张清单”即问题清单和整改清单，及时进行整改并反馈整改结果，不断提升服务质量。

（三）力戒形式主义

帮办人员在开展帮办过程中，要主动亮明身份，鼓励、引导办事企业提出意见建议。力戒形式主义、官僚主义，不预定办事企业范围，实实在在开展帮办工作。



