**新华路街道办事处行政综合服务中心**

**延时服务制度**

1. 延时服务制度指根据办事群众特殊需要,在大厅规定的工作时间外为办事群众提供的服务。
2. 延时服务具体内容:1.申请人因合理需要而请求工作人员延长工作时间的。2.在大厅正在办理需立等可取的政务服务事项。
3. 延时服务的时间由大厅窗口工作人员自行掌握，由工作人员填写好台帐。
4. 延时服务要求1.大厅窗口工作人员在提供延时服务时不得向申请人收取服务费和其他形式的报酬。2.大厅窗口工作人员不得无故拒绝提供延时服务,因条件不具备或确无必要不能提供延时服务的,必须向申请人说明理由。

**新华路街道办事处行政综合服务中心**

**上门服务制度**

1. 上门服务的对象。重点企业、重点项目、外资企业;因实际困难不能前往中心窗口办理事项的孤寡老人、残疾人、年老体弱等特殊群众;行政许可和非行政许可事项中需要现场踏勘、现场指导的事项。
2. 上门服务工作人员一般应为两名以上，根据申请人申请的业务类别准备上门服务资料。
3. 上门服务工作人员应当在约定的时间之前到达服务地点，并依法为当事人受理或者办理事项，不能当场办结的，事后送达办结情况及相关材料。
4. 工作人员上门受理时，应认真核对申请人身份，询问与登记事项有关内容，当面签字;并在规定工作时限内办结，填写《帮办代办台账》。

五、工作人员上门服务应做到服务行为规范，严守廉政纪律，不得在上门服务过程中有任何吃、拿、卡、要等行为，不得接受申请人红包，如有违反，将按办事处有关规定追责问责。

**新华路街道办事处行政综合服务中心**

**帮办代办服务制度**

为优化发展营商环境，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。
2. 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。
3. 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。
4. 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--2075882

投 诉 举 报 电话：0314--2075117