

舟曲县政务服务中心

舟政函[2025]36号

舟曲县政务服务中心“信易+帮办、代办” 实施方案

为贯彻落实国家和省、州县委、政府关于优化营商环境和信用体系建设工作部署，弘扬诚信理念、激励守信行为，探索开展信用惠民场景应用，提升群众信用获得感、价值感，进一步建立健全守信激励机制，促进信用激励和家政行业相融合，规范家政企业信用监管活动，特制定本工作方案。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，秉持以人民为中心的发展理念，紧紧围绕优化营商环境、提升政务服务效能的核心任务，以信用赋能政务服务为切入点，构建“信易+帮办、代办”服务体系。通过该体系，为信用良好的企业和个人提供精准高效的帮办、代办服务，切实解决群众和企业办事过程中的难点、堵点问题，推动政务服务从“能办”向“好办、易办”转变，不断增强企业和群众的获得感与满意度。同时，以信用激励为导向，引导市场主体自觉维护良好信用，在全县范围内营造“守信受益、失信受

限”的浓厚氛围，为舟曲经济社会高质量发展提供坚实的政务服务保障。以信用体系建设为核心，构建“信易+帮办、代办”服务模式，为信用良好的企业和个人提供高效、精准的政务服务，同时通过分级分类监督确保服务规范有序，提升政务服务质效，优化营商环境。

二、服务对象及信用分级标准

（一）服务对象：企业（含个体工商户）、自然人。

（二）信用分级依据：以“信用中国”“国家企业信用信息公示系统”等平台数据为支撑，结合信用评价体系，将服务对象分为3类：

1. A级（信用优良）：近3年无失信记录，列入信用“红名单”或连续2年信用评价优秀，如无失信被执行人、无重大违法违规记录，或在中心办理业务时材料真实、无逾期承诺等行为。

2. B级（信用良好）：近3年无严重失信记录，存在轻微失信但已完成修复，信用评价为合格，或在中心办事时偶有材料补正但无弄虚作假等行为。

3. C级（限制服务）：近3年有严重失信记录（如恶意欠薪、重大税收违法等），信用修复未完成，或在中心办事时出现材料弄虚作假（情节较轻）、逾期未履行承诺等行为，暂不纳入帮办、代办服务范围。

三、帮办、代办服务内容

根据信用等级提供差异化服务，确保资源精准投放：

(一) A 级对象：享受“优先办、专人办、全程办”服务，包括高频事项快速帮办（如企业注册、社保缴纳等）、复杂事项专属代办（如项目审批、跨部门事项协调）、定制化服务方案（如重大项目全流程跟踪）。

(二) B 级对象：提供常规帮办、代办服务，涵盖高频事项协助（材料整理、线上申报指导）、一般复杂事项代办（如不动产登记、许可申请），按标准流程办理。

四、服务流程

(一) 申请与信用核查：申请人通过政务服务大厅窗口提交申请，授权查询信用信息；中心在 1 个工作日内完成信用分级认定，并反馈结果。

(二) 匹配服务专员：根据信用等级和事项类型，A 级对象 1 个工作日内匹配专属代办专员，B 级对象 2 个工作日内匹配帮办专员，明确服务范围和时限。

(三) 服务实施：专员对接申请人，协助整理材料、跟踪办理进度，A 级事项承诺时限缩短 30%，B 级事项按法定时限办结，全程通过线上平台同步进度。

(四) 办结与评价：事项办结后，专员送达结果并引导申请人评价服务质量，评价结果纳入信用档案。

五、分级分类监督制度

为确保服务规范、信用机制有效运行，建立以下监督机制：

(一) 对服务对象的监督

1. 对 A 级对象的监管

(1) 监管频次：每半年开展 1 次回访，重点核查服务满意度及信用保持情况，若出现新增失信记录，立即降为 B 级并调整服务；连续 2 年保持 A 级，可升级服务权益（如扩大代办范围）。

(2) 激励措施：提供“绿色通道”（优先办理、材料简化 30%）、免费帮办代办、容缺受理等便利服务；在中心官网公示“守信红榜”，推荐参与行业评优。

2. 对 B 级对象的监管

(1) 监管频次：每半年核查 1 次信用状况及材料真实性，若出现严重失信，暂停服务并纳入 C 级；信用改善至 A 级标准的，可升级服务。

(2) 管理措施：提供常规服务，不享受便利化政策；加强信用政策宣传，引导提升信用等级。

3. 对 C 级对象的监管

(1) 监管频次：列为重点监管对象，每次办理业务时全程核查，每半月跟踪信用动态。

(2) 限制措施：暂停“绿色通道”“帮办代办”等便利服务；办理业务时需提供额外担保或证明材料；将失信行为反馈至相关信用平台，推动联合惩戒。

4. 动态调整

依托信用平台实时监测服务对象信用变化，每月更新分级名单，确保“守信激励、失信限制”。

（二）对服务专员的监督

1. 日常监督：通过线上平台抽查服务记录（如材料完整性、流程合规性），对超时办理、材料失误等情况记录备案。

2. 绩效评价：将申请人评价（占比 60%）、办件效率（占比 30%）、合规性（占比 10%）纳入年终考核，被评为 A 级专员的享有优先评优资格。

3. 责任追究：对弄虚作假、推诿拖延、泄露申请人信息等违规行为，视情节轻重给予批评教育、通报批评，涉嫌违法的移交有关部门。

（三）监督方式

1. 线上监督：通过政务服务一体化平台实时监控办件进度、信用匹配准确性，自动预警超时办件。

2. 线下抽查：定期组织人员到窗口检查服务台账、与申请人现场沟通，核实服务质量。

3. 社会监督：设立举报电话（0941-5201188），接受群众举报，对举报线索 1 个工作日内核查，3 个工作日内反馈结果。

六、保障措施

1. 人员保障：组建帮办、代办专员队伍，要求熟悉政务流程和信用政策。

2. 考核激励：将“信易+帮办、代办”服务成效纳入中心年度考核，对服务满意度达 95%以上的个人给予表彰奖励。

本方案自发布之日起实施，由政务服务中心负责解释，每半

年评估一次实施效果并动态优化。

舟曲县政务服务中心
2025 年 7 月 16 号

