

# 罗山县政务服务和大数据管理局文件

罗政管文〔2022〕15号

## 关于印发《罗山县政务服务中心“小满帮办” 实施方案》的通知

各股室、各窗口单位：

现将《罗山县政务服务中心“小满帮办”实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

罗山县政务服务和大数据管理局

2022年5月11日



# 罗山县政务服务中心“小满帮办”实施方案

为进一步提升中心整体政务服务水平，持续优化营商环境，打造“罗事办”（落实办）政务服务品牌，为有需要的特殊群体提供更精准的服务，中心积极探索创新服务新模式，特成立“小满帮办”专业帮办团队。

## 一、总体要求

为进一步优化政务服务营商环境，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），持续推进政府职能转变和进一步提升便民利企服务水平，结合我县工作实际，打造协同、高效、便捷的政务服务帮办代办机制，为企业和群众提供保姆式“一对一”、“一事全办”精准帮办代办服务，变“企业群众来回跑”为“小满帮办代办”，切实增强企业和群众的获得感和满意度。

## 二、团队名称

团队名称为“小满帮办”，“小满”寓意为办事满意，团队的每名成员都是“小满”，到罗山县政务服务中心找到小满，就能帮你办成事，让你满意。

## 三、团队形象标识

标识整体为可爱俏皮身穿工作装的男、女卡通人物，寓意帮办员与群众心连心，贴心为群众服务，“小满帮办”员是企业 and 群众最温暖的贴心人。凸显出“小满帮办”为罗山政务服务中心独创。



#### 四、团队口号

“有困难，找小满，小满帮您满意办！”。寓意就是群众和办事企业来到罗山县政务服务中心，找到“小满”，小满提供全程“一对一”帮办代办服务，切切实实让办事群体满意。

#### 五、形象代言人

罗山县政务服务中心工作人员顾小满为形象代言人。

#### 六、团队人数

团队设有 16 名专职帮办代办员，39 家进驻部门 180 名工作人员为兼职帮办代办员。

#### 七、帮办内容

转变服务理念和方式，以群众满意为标准，以方便企业办事为目标，变被动服务为主动服务，坚持自愿无偿原则，针对不同办事群体，提供个性化、特色化、差异化服务标准。秉承“推着办、陪同办、引导办、上门办”的服务理念，把办事群体的每件

小事都当大事去办。为办事企业和群众提供免费复印、材料预审、网上申报、免费代办、“一件事一次办”等“一对一”保姆式帮办、代办服务，直到群众满意为止。

（一）推着办：针对残疾人和行动不便老年人，小满热情迎上询问“您好，我是小满，有什么能帮助您”，如有需要，提供轮椅，推着群众到相关窗口办理业务，开通绿色通道，免排队，办完后用轮椅推送至大门口，由亲属接走或叫车送回家。

（二）陪同办：针对60岁以上老年人，小满热情迎上询问“您好，我是小满，有什么能帮助您”，全程陪同到相关窗口帮助填写、复印、打印相关资料，协助办理相关业务。

（三）引导办：针对办事群体第一次来大厅或第一次办理某项业务，小满热情迎上询问“您好，我是小满，有什么能帮助您”，帮助取号，热情引导到相关窗口办理业务。

（四）代理办：针对80岁以上老人、不识字群众、孕妇、抱着幼儿等特殊群体，小满热情迎上询问“您好，我是小满，有什么能帮助您”，引导至相关窗口的等待区，请其在等待区坐下，小满帮助填写、复印、打印相关资料，帮助办理相关业务。

（五）上门办：针对县产业集聚区的有帮办代办需求的企业，预约后（服务热线：0376—2178653），由小满提供上门服务，现场办理相关业务。

## 八、服务流程

按照“迎上去、主动问；来咨询、一口清；有困难、帮着办；邀评价、满意归”八步法服务办事群体。

## 九、服务原则

热情、耐心、专业、高效

## 十、宣传方式

（一）在县政务服务大厅营造“小满帮办”浓厚氛围，标语、团队口号上墙；团队挂牌上岗，每天为群众、企业帮办代办；

（二）请专业的自媒体公司拍摄“小满帮办”宣传片；

（三）特发公司通过拍摄情景剧短视频进行宣传；

（四）请省市县新闻媒体扩大宣传。

## 十一、工作要求

（一）**加强监督**。县政务服务中心加强对帮办队伍的服务进行监督，要督促帮办代办队伍扎实开展帮办代办服务，加强沟通交流，对执行中遇到的问题及时提出，并汇总上报局政务服务环境股（联系人：蔡义钦 电话：13526010213）。

（二）**定期学习**。“小满”帮办团队要加强业务学习，提高服务水平，确保真正为群众办成事、办好事。

（三）**组织培训**。县政务服务中心牵头，入驻职能部门配合，定期组织开展对帮办代办人员培训，指导帮办代办人员熟练掌握设备使用、流程办理，提升政务服务能力。特发公司负责组织帮办代办员礼仪相关培训，规范工作着装、穿戴。

（四）**总结特色**。建立帮办代办工作台账，收集整理先进典型和优秀、特色案例，主动上报局政务服务环境股，以树立榜样，

鼓舞干劲，进一步增强帮办团队的荣誉感、责任感、使命感。