附件9

“帮办代办”窗口

工

作

台

账

**黄山市人力资源和社会保障局**

黄山市人社“帮办代办”窗口责任清单

1.耐心细致解答办事企业群众咨询问题，讲解所办事项的受理条件和所需材料。

2.帮助办事企业群众取号，协助填写申请表、资料预审等工作。

3.指导企业群众通过网上办事，提高网上办事比例。

4.指导企业群众使用自助服务机等设施，快速完成证明材料打印等工作。

5.对老弱病残孕等特殊服务对象，提供绿色通道服务，并协助办理相关事项。

6.对符合帮办代办条件的，告知申请人需提供的资料、代办流程等内容，将符合条件的申办件及相关材料交至人社综合窗口办理，并做好受理登记。对不属于服务范围的，应当解释清楚，告知申请人向有关单位申请办理负责，

7.负责将办理好的材料和结果送交申请人，并做好资料归档、帮代办全过程记录工作，形成工作台账。

8.建立人社政务服务帮办代办服务“好差评”机制，主动接受申请人的客观评价和满意度回访，如实记录申请人对帮办代办的工作建议和意见反馈。

黄山市人社帮办代办窗口工作流程图

材料齐全

一次性告知所需材料和补齐材料的途径

不符合

符合

查看是否符合“告知承诺”

材料不齐全

材料齐全

综合窗口审批后，审批结果当面或邮寄送达

提交综合窗口办理

交接申请材料

受理帮办代办需求

黄山市人社“帮办代办”窗口服务申请表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 以下内容由申请人填写 | | | |
| 申请人姓名 |  | 性别 |  |
| 身份证号码 |  | 联系方式 |  |
| 帮办代办事项 |  | | |
| 人社帮办代办人填写 | | | |
| 代办人 |  | 代办时间 |  |
| 办理情况 |  | | |
| 备注 |  | | |

申请人签字： 申请时间：

黄山市人社“帮办代办”窗口服务评价表

兹有帮办代办事项 ，已于 年 月 日办结，请对我们的服务进行综合评价：

非常满意□ 满意□ 不满意□

为进一步提升我们的帮办代办服务工作，更好地为企业群众提供优质高效便捷的服务，请留下宝贵意见及建议：

帮办人： 评价人：

年 月 日