

DB 3701

济 南 市 地 方 标 准

DB 3701/T 38—2023

基层政务服务帮办代办工作规范

Specification for assist and agency of grass-roots administrative service

地方标准信息服务平台

2023-09-27 发布

2023-10-27 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 工作原则	1
4.1 自愿无偿	1
4.2 公开高效	2
4.3 协同联动	2
4.4 精准到位	2
5 服务范围	2
6 服务人员	2
6.1 人员组成	2
6.2 人员要求	2
7 服务方式	2
7.1 线上服务	2
7.2 线下服务	3
8 服务流程	3
8.1 帮办流程	3
8.1.1 咨询服务	3
8.1.2 帮窗口办	3
8.1.3 帮网上办	3
8.1.4 帮自助办	3
8.1.5 帮掌上办	3
8.1.6 结果交付	3
8.1.7 提示评价	4
8.1.8 建立台账	4
8.2 代办流程	4
8.2.1 接待咨询	4
8.2.2 接受委托	4
8.2.3 全程代办	4
8.2.4 结果交付	4
8.2.5 提示评价	4
8.2.6 建立台账	4
9 服务保障	4
9.1 服务制度	4
9.2 平台建设	5

10 服务评价与监督改进	5
10.1 服务评价	5
10.2 服务监督	5
10.3 服务改进	5
附录 A (资料性) 帮办代办人员服务要求	6
附录 B (资料性) 委托代办协议书	7
参考文献	8

地方标准信息服务平台