

二、工作职责

人社政务服务“帮办代办”工作依托市、区两级人社服务大厅综合受理窗口开展，窗口工作人员为“帮办代办”责任人，负责咨询解答、材料整理、提交申请、反馈结果等。

三、工作内容

（一）编制清单。梳理企业群众办理频次较高、办事要件较少、办理时限较短的人社公共服务事项，编制“帮办代办”服务事项清单并向社会公布（附件 1），清单实施动态管理，各区人社局，各科室、中心结合工作实际增加、减少“帮办代办”事项。

（二）委托办理。推行“帮办代办”服务尊重企业群众意愿，由企业群众自主选择、自愿委托，窗口工作人员根据企业群众出具的窗口政务服务“帮办代办”授权委托书（附件 2），针对委托事项提供无偿代办帮办服务，服务过程中不得向委托人收取任何费用，其他依法依规应当由企业群众承担的费用，由委托方支付。

（三）联动推行。人社政务服务“帮办代办”由市、区两级人社综合服务窗口牵头，建立系统内部横向协作，市、区两级纵向联动工作机制，办理事项涉及跨部门、跨层级的，采取业务闭环内部流转方式办理委托事项。“帮办代办”服务必须依法合规，不得损害公共利益和企业群众合法权益，工作人员办理委托事项要做到代办不包办、尽职不推责。

（四）办结反馈。承办事项办结后，要将办理结果及时反馈给申办人，并做好跟踪回访和各环节的手续交接、登记工作，事项办结后工作人员引导企业群众填写《窗口政务服务“帮办代办”评价表》（附件3）并做出评价。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各区人社局，各科室、中心要统一思想，压实责任，依据“帮办代办”事项清单，进一步完善办事指南，细化工作内容，确保推行“帮办代办”工作落到实处，确保企业和群众办事少跑腿。

（二）强化监督指导。窗口单位办理委托事项全程接受企业群众监督，对未经企业群众委托私自办理、不按经办规程违规办理或办理结果与群众委托事项不符的，责令相关单位或责任人限期整改，市人社局政务服务中心负责各区人社部门开展“帮代办代”业务指导及人员调度，对工作开展情况统筹调度。

（三）强化宣传引导。各区人社局，各科室、中心要充分利用各类载体宣传典型经验和做法，加大推行力度，多渠道收集企业群众意见建议，同时开展好“帮办代办”满意度评价，共同营造良好社会氛围。

联系人：鞠振义 联系电话：3158078

附件：1.《人社政务服务“帮办代办”事项清单》

2.《窗口政务服务“帮办代办”授权委托书》

3. 《窗口政务服务“帮办代办”评价表》

乌海市人力资源和社会保障局

2022年8月17日



附件 1

人社政务服务“帮办代办”事项清单

事项名称	所需材料
合并账户	身份证原件或复印件
灵活就业缴费	身份证原件或复印件
社保卡重置密码	身份证和社保卡原件或复印件
灵活就业人员停保、续保	本人身份证原件或复印件
打印参保缴费证明、养老保险历年缴费情况表	本人身份证原件或复印件
企业职工养老保险待遇发放账户维护申请	身份证、社保卡原件或复印件
退休人员丧葬费	去世人及委托人身份证原件或复印件、待遇领取人社保卡（去世人社保卡）原件或复印件
灵活就业个人信息修改	身份证复印件、户口本复印件、户籍证明、重复户口删除证明、单位参保登记表

附件 2

窗口政务服务“帮办代办”授权委托书

本授权委托书声明：本人()身份证号
()，现授权委托()
的()为我申请事项()的代办人，
代办过程中所签署的一切相关文件和处理与之有关的一切
事务，我均予以承认。

代办人： 性 别： 身份号码：

单 位： 职 务：

代办人无权转委托权，特此委托。

委托方：(签字)

年 月 日

附件 3

窗口政务服务“帮办代办”评价表

兹有帮办代办事项_____，已完成帮办代办服务工作，请对我们的服务进行综合评价：

非常满意☐ 满意☐ 一般☐ 不满意☐ 非常不满意☐

为进一步提升我们的帮办代办服务工作，更好为群众提供优质的服务，请您留下宝贵意见及建议：

评价人签字：_____

年 月 日

