上海海事局海事政务帮办服务

实施办法（试行）

（征求意见稿）

第一条 目的和意义

为了落实《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），创新海事政务服务举措，持续优化航运营商环境，现结合上海海事局海事政务服务工作实际，制定本办法。

第二条 适用范围

上海海事局和分支海事局为服务对象提供线上和线下海事政务辅助办理服务适用本办法。

第三条 定义

上海海事局和分支海事局是本办法所称帮办主体。

上海海事局政务中心、各分支海事局政务中心以及其他相关部门（以下简称“帮办部门”）具体实施帮办服务。

帮办员是指帮办主体中具体承担帮办服务职责的海事工作人员。

第四条 线上帮办

帮办服务对象在办理海事政务服务事项中遇到困难和问题时，可以通过线上方式申请帮办服务，主要形式有：

（一）网上帮办。帮办服务对象可通过上海海事局官网了解各类海事政务服务事项的办理条件、流程及所需材料，并就相关问题获得网上解答。

（二）电话帮办。帮办服务对象可通过帮办主体公布的海事政务服务对外咨询电话，获得电话帮办服务，咨询指导和请求协调海事政务服务各类相关问题。

（三）其他线上帮办服务形式。帮办服务对象可以通过局长信箱等其他线上形式，对办理各类海事政务服务事项中遇到的困难进行求助。

线上帮办按照相关工作流程和信息化规程办理。

第五条 线下帮办

线下帮办分为专员帮办、邮寄帮办、加急帮办、前置帮办、延时帮办和领导帮办六种形式（各类海事政务服务事项适用的线下帮办形式和条件见附件1）。

专员帮办、邮寄帮办、加急帮办依帮办服务对象申请提供。前置帮办、延时帮办、领导帮办由帮办部门主动提供，前置帮办也可以依申请提供。

第六条 专员帮办

短期内申办同一类型数量较大海事政务服务业务的帮办服务对象，可以书面申请专员帮办（申请表格式见附件2）。帮办部门为符合条件的帮办服务对象指定帮办员，全程负责该帮办服务对象有关海事政务服务事项的咨询指导、沟通协调和集中批量办理。

第七条 邮寄帮办

帮办服务对象在线申办需要现场提交材料的部分海事政务服务事项后，因为疫情防控等原因难以到现场办理的，可以申请邮寄帮办，将原本需要现场提交的材料连同申请表（申请表格式见附件2）通过邮寄形式寄送给帮办部门。

第八条 加急帮办

涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题，或者特殊情况船员紧急办证的海事政务服务事项，帮办服务对象可以书面申请加急帮办（申请表格式见附件2）。帮办部门核验符合加急条件的，优先予以办理，加快办理速度。

第九条 前置帮办

帮办部门主动对接辖区涉及重大行政许可、行政确认的帮办服务对象，在帮办服务对象申请办理相应政务服务事项前提供咨询指导。具有相关需求的帮办服务对象也可以书面申请前置帮办（申请表格式见附件2）。

启动前置帮办后，帮办员应当对相应政务服务事项的办理全过程进行跟踪，并为帮办服务对象提供持续指导和帮助。

第十条 延时帮办

帮办部门通过错时办公、专人留守等举措，在政务服务窗口公示对外开放时段外的其他工作时间继续提供窗口服务。

第十一条 领导帮办

对于其他帮办服务中无法解决的重点、难点问题，帮办部门可以安排领导干部担任帮办员，协调解决相关问题。

第十二条 依申请线下帮办流程

接到线下帮办申请后，帮办部门应当当场做出同意帮办或者不同意帮办的决定并通知帮办服务对象。

帮办申请符合条件的，帮办员应当协助帮办服务对象开展政务服务事项后续办理工作，跟踪办理进度并及时告知帮办服务对象。

帮办申请不符合条件的，帮办部门按照一般流程开展政务服务。

第十三条 帮办终止

在帮办服务过程中，出现下列情形之一的，帮办部门应当终止帮办服务并通知帮办服务对象：

（一）帮办服务过程中发现帮办服务对象弄虚作假或者存在重大海事违法行为的；

（二）帮办服务对象主动申请终止帮办服务的；

（三）因不可抗力等原因不能继续帮办服务的。

第十四条 监督机制

帮办主体定期对帮办服务开展情况进行跟踪回访，听取帮办服务对象的意见和建议，不断提升帮办服务质量。

帮办部门及其帮办员在帮办服务中有违法违纪行为的，帮办服务对象可以向帮办主体进行投诉举报，有关部门依法依规对直接负责的主管人员和相关责任人员给予处分。

第十五条 附则

本办法自2022年X月X日起实施，有效期至20XX年X月XX日。

附件1：

上海海事局海事政务帮办服务事项清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **事项名称** | **帮办方式** | **申请条件** |
| 1 | 沿海水域划定禁航区和安全作业区审批 | 前置帮办 | 对通航安全产生或者可能产生严重影响 |
| 2 | 打捞或者拆除沿海水域内沉船沉物审批 | 前置帮办 | 对通航安全产生或者可能产生严重影响 |
| 3 | 海员证核发 | 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办100件以上 |
| 加急帮办 | 特殊情况紧急换证（限单位申请） |
| 4 | 船舶国籍证书核发 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题。 |
| 加急帮办 |
| 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办30件以上 |
| 5 | 从事海员外派业务审批 | 加急帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题。 |
| 6 | 培训机构从事船员、引航员培训业务审批 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题 |
| 7 | 船员适任证书核发 | 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办100件以上 |
| 邮寄帮办 | 初次申请不值班适任证时，需现场提交纸质照片用于制作配发的服务簿的情况 |
| 加急帮办 | 特殊情况紧急换证（限单位申请） |
| 8 | 船员合格证签发 | 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办100件以上 |
| 加急帮办 | 特殊情况紧急换证（限单位申请） |
| 9 | 船员技术资格证签发 | 邮寄帮办 | 申请人行动不便或者因疫情防控短期内无法到达现场 |
| 10 | 船舶油污损害民事责任保险证书或者财务保证证书核发 | 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办30件以上 |
| 11 | 危险化学品水路运输人员资格认可 | 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办50件以上 |
| 12 | 大型设施、移动式平台、超限物体水上拖带审批 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题 |
| 13 | 专用航标的设置、撤除、位移和其他状况改变审批 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题 |
| 14 | 船舶所有权登记 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题。 |
| 加急帮办 |
| 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办30件以上 |
| 15 | 光船租赁登记 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题 |
| 16 | 船舶抵押权登记 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题 |
| 17 | 船舶识别号使用核准 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题 |
| 18 | 船舶最低安全配员证书核发 | 前置帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题。 |
| 加急帮办 |
| 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办30件以上 |
| 19 | 残骸清除责任保险或其他财务保证证书签发 | 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办30件以上 |
| 20 | 船舶载运固体散装货物（危险货物除外）的适装报告 | 专员帮办 | 同一帮办服务对象一次性申办30件以上 |
| 21 | 航行通（警）告办理 | 加急帮办 | 涉及国家战略、重大工程、社会关注的民生问题，应对军事冲突、重大自然灾害的需要 |

附件2：

上海海事局海事政务帮办服务申请表

申请日期：      年    月    日

|  |
| --- |
| 申请人基本情况（帮办服务对象填写） |
| 姓名/名称 |  |
| 身份证号/统一社会信用代码 |  |
| 事项名称 |  |
| 申请帮办服务类型 | 1.□专员帮办 2.□邮寄帮办3.□加急帮办 4.□前置帮办5.□其他：（在□内打“√”或者在“其他”中描述，可复选） |
| 申请理由和具体需求描述 |  |
| 申请人签字/盖章 |  | 联系电话 |  |

|  |
| --- |
| 帮办服务处理情况（帮办部门填写） |
| 需求整理 |       |
| 帮办员审核意见 | 拟安排（在□打“√”或者在“其他”中描述，可复选）1.□专员帮办 2.□邮寄帮办3.□加急帮办 4.□前置帮办5.□其他： 年   月   日 |
| 帮办部门审批意见 | 年   月   日 |
| 帮办服务结果记录 | 年   月   日 |