

随州市优化营商环境领导小组文件

随营商发〔2023〕7号

随州市优化营商环境领导小组 关于印发《随州市“首席服务员”实施方案》的通知

各县、市、区人民政府，随州高新区、大洪山风景名胜区管理委员会，市优化营商环境领导小组成员单位：

《随州市“首席服务员”实施方案》已经市优化营商环境领导小组同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

随州市优化营商环境领导小组

2023年5月6日



随州市“首席服务员”实施方案

为深入贯彻《省优化营商环境领导小组关于印发以控制成本为核心优化营商环境重点任务清单的通知》(鄂营商发〔2023〕2号)和《随州市优化营商环境领导小组关于印发以控制成本为核心优化营商环境重点任务清单的通知》(随营商发〔2023〕4号)精神，我市将实施“首席服务员”制度。结合实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心，以控制成本为核心，聚焦群众办事堵点难点深化“放管服”改革，进一步优化办事流程、压缩办理时间、精简办事材料，提升服务效率。

二、工作目标

深入贯彻落实国家和省市关于优化营商环境决策部署，全力改革创新，着力实现集约化审批、一次受理、一次办结的服务模式，让群众和市场主体获得实实在在优化营商环境政策的红利。

三、实施范围

“首席服务员”制度是指在政务服务中心设立行政审批服务窗口的部门确定行政审批首席服务员并授予相应权限，直接在

窗口履行授权范围内服务事项的审批职责，以提高办事效率的工作制度。“首席服务员”由遴选的专业人员担任，打破行政职级，授予岗位相应的审批权，赋予“最专业的人最高效的审批权”，最大限度的压缩审批过程中层层汇报请示、逐级领导签发等传统流程，实现审批效率最优化。

实施范围：进驻市政务服务大厅的相关部门。

四、主要任务

（一）建章立制。以群众和市场主体需求为导向，市直各审批职能部门坚持依法依规、改革创新原则，出台实施方案、管理办法、审批事项清单和监管工作机制等相关制度，明确审批服务范围、岗位职责、权利义务，主动接受社会评价和监督。

（二）授权上岗。在政务服务中心设立“首席服务员”服务窗口，由职能部门授予或涉及部门委托相应权限。“首席服务员”履行授权范围内的审批职责，独立实施相关审批事项。各单位以业务能力、协调能力、工作态度等为主要评选标准，选优配强“首席服务员”，并颁发授权书。

（三）公布实施。对“首席服务员”办理的审批服务事项实行清单式管理，由所在单位及时对外公布。根据法律法规及部门职责变化，实行动态调整，逐步扩大事项范围。

五、实施步骤

（一）启动阶段（4—5月）。学习先进经验，结合实际出

台实施方案，建立工作机制，明确目标任务，印发“首席服务员”管理办法，组织召开“首席服务员”工作部署会。

（二）实施阶段（6—7月）。各相关部门出台配套文件，公布“首席服务员”高频服务事项及办理流程，设立“首席服务员”服务窗口，颁发“首席服务员”授权书，授权办理审批事项。

（三）总结阶段（8—12月）。各相关部门在实行“首席服务员”过程中，要集中研究解决方案，不断优化工作机制，满足不同审批事项需求。全方位、多层次总结宣传首席服务工作先进经验和作法，积极主动向省营商办和上级主管部门报送工作动态。

六、工作要求

（一）强化责任落实。各相关部门要提高政治站位、深化思想认识、增强服务理念，主要负责同志要亲自安排，推动落实；各相关部门要依法依规有序推进全市“首席服务员”工作落地见效，建立完善本地本部门的“首席服务员”工作机制；市政数局要加强统筹协调和发挥牵头抓总的作用，制定“首席服务员”相关的实施细则和管理办法等相关文件，建立机制；纪检监察机关要按照“三个区分开来”原则，完善容错纠错机制，明确免责界限，为改革者撑腰，保护好广大干部改革创新的热情。

（二）强化日常管理。“首席服务员”上岗前，各有关部门要组织开展综合素质、业务能力、廉洁自律等相关培训，确保

依法依规履职尽责。市政数局结合日常工作情况每季度评选一批表现突出的“首席服务员”，并在《窗口工作情况通报》中据实通报，引导各窗口动态管理“首席服务员”。

（三）建立奖惩机制。市营商办将“首席服务员”工作纳入年终优化营商环境考核内容，对工作开展好、服务意识好、群众反响好的单位及个人，进行通报表扬，并作为单位和个人年度考核评先评优的重要依据；对工作不力、群众反映强烈的单位及个人，联合市政数局进行通报批评。

（四）加大宣传力度。各相关部门要强化舆论导向，收集整理、挖掘“首席服务员”特色亮点工作，在各级主流媒体宣传报道，多层次、全方位、多形式、全媒体展示和宣传我市“首席服务员”工作典型经验，营造优化营商环境浓厚氛围。

