赤壁市“首席服务员”实施方案

根据《省优化营商环境领导小组关于做好优化营商环境改革先行区典型经验复制推广工作的通知》（鄂营商发〔2022〕10号）和《咸宁市优化营商环境领导小组关于印发复制推广省优化营商环境改革先行区典型经验工作方案的通知》（咸营商发〔2022〕6号）要求及市政府工作安排，为进一步对标前沿水平，积极学习、借鉴、吸纳先进地区改革事项经验做法，帮助市场主体解难题、渡难关、复元气、增活力，服务经济社会高质量发展，助推我市营商环境持续不断优化。结合我市实际，制定本方案。

1. 总体目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，全面落实中央、省、咸宁市关于优化营商环境决策部署和市委、市政府工作安排，结合我市实际，在借鉴吸纳的基础上谋求创新突破，务求在典型经验复制推广过程中见实效，打造出全省审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的一流营商环境，以首席服务员快跑、代跑、上门跑，实现招商引资项目一次跑、网上跑，达成“最多跑一次”的目标。

二、定义、职责及范围

“首席服务员制”是指在政务服务中心设置行政审批服务窗口的部门中确定行政审批首席服务员并授予相应权限，以提高办事效率的工作制度。“首席服务员”是由通过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”，以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，以实现审批效率的最优化。

首席服务员的职责是提供本单位的审批、服务事项等相关政策咨询和优质服务；全权负责涉及本部门审批、服务业务的联络和跟踪服务；一次性告知投资者本部门政务服务事项清单和所需提交的全部申报材料；建立台账，详细登记投资者的相关信息资料和部门办事进度；主动协调本单位科（股、室）之间的审批（包括前置审批）和服务事项，督促其按时完成；严格执行市优化营商环境相关文件规定，及时有效回应诉求。

三、主要任务

(一)建章立制。以群众和市场主体需求为导向，市直相关单位坚持依法依规、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，主动接受社会各界的评价及监督。

(二)授权上岗。各单位授予“首席服务员”相应权限，履行授权范围内以及“一事联办”等改革事项的审批职责，独立完成相应审批事项。以工作态度、业务能力、综合素质为主要评选标准，各单位集中研究决定，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。

四、实施步骤

(一)梳理事项。梳理“首席服务员”行政审批服务事项清单。按照“能纳入尽纳入”原则,本部门所有依申请服务事项中除涉密或涉及重大公共安全、公民生命财产安全等事项外,要求100%全部纳入“首席服务员”清单范围(附件1),实现更多事项窗口即时办结或直接审批;市直相关部门将梳理出来的事项清单于8月上旬报市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室(市政务服务和大数据管理局)审核。

(二)公开发布。市政务服务和大数据管理局通过政府门户网、政务新媒体、政务服务大厅宣传栏、大厅办事窗口等渠道,多途径向社会公开公示首席服务员行政审批服务事项清单,提高社会知晓率,接受社会监督。各部门应根据法律法规及职能职责变化,对事项清单实行动态调整。

(三)授权上岗。各部门按照“理论素养高、责任心强、协调能力优、业务水平精”的标准,选优配强窗口“首席服务员”,并颁发授权书。原则上每个部门只选配1名首席服务员,对类似公安、交通等行业范围较广、部门系统较大、专业领域较强的部门,可结合工作实际,根据所属的部门行业审批职责,适当增设窗口“首席服务员”。各单位“首席服务员”原则上至少任期2年,确需调整的,应确保首席审批服务“不断档”,并将调整情况以书面形式报告市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室。

(四)规范管理。以群众和市场主体需求为导向,各部门坚持依法依规、改革创新原则,强化对首席服务员审批服务工作的监督管理,明确审批服务范围、岗位职责、权利义务,主动接受社会各界评价及监督。

五、工作要求

(一)提高思想认识。推广“首席服务员”制度是坚持以人民为中心,深化“放管服”改革的关键举措,是复制推广省内先进经验,打造一流营商环境的重要内容,是大力提升审批服务效能,增强群众办事体验感和获得感的主要途径,各部门要高度重视,深化认识,把推广“首席服务员”制度与巩固落实以往改革试点经验相结合，作为本部门当前优化营商环境的重点工作,扎实推进落实。

(二)强化组织实施。各部门要组建工作专班,细化工作分工,强化责任落实。要坚持刀刃向内、自我革命,按照“能放皆放”原则,加大授权力度,扩大行政审批服务事项清单范围。要把牢风险底线,强化放权与监管有机衔接。对跨部门联办事项,各责任部门要加强整体联动,协同落实。市优化营商环境领导小组办公室将“首席服务员”工作纳入今年“放管服”改革考核重点内容,并强化考核结果运用。

(三)加强宣传推广。做好舆论引导,营造浓厚氛围。注重收集整理亮点特色工作情况,在各级主流媒体进行宣传报道,多层次、多形式、全媒体、全方位展示和宣传我市“首席服务员”经验做法。

附件：1.赤壁市首席服务员审批服务事项清单（模板）

2.审批服务授权委托书

3.“首席服务员”名单

附件1

赤壁市首席服务员审批服务事项清单（模板）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实施部门 | 事项名称 | 办理项名称 | 事项类型 | 是否纳入首席服务员审批服务清单 | 首席服务员 | 未纳入原因 |
| 1 | 赤壁市公安局 | 保安服务公司设立许可 | 保安服务公司设立许可 | 行政许可 |  |  |  |
| 2 | 赤壁市公安局 | 禁毒宣传 | 禁毒宣传 | 公共服务 |  |  |  |
| 3 | 赤壁市公安局 | 第二类、第三类易制毒化 学品购买备案证明 | 第二类、第三类易制毒 化学品购买备案证明 | 行政许可 |  |  |  |

（包含公共服务、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政确认、行政许可、其他行政权力等所有类型的依申请服务事项。）

附件2

审批服务授权委托书(范本)

授权委托部门(单位):

被授权人:

根据《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政许可法》等法律法规,为促进行政审批规范、高效运作,更好地为企业和群众服务,经研究,现授权 同志为本部门派驻政务服务中心窗口首席服务员,授权范围如下:

一、由首席服务员审查终审的项目:

1.

2.

……

二、由首席服务员初审后经部门(单位)其他人员查看现场或审查后办理终审的事项:

1.

2.

……

三、负责政务服务中心本单位工作窗口的业务受办理、咨询及各项日常工作。

四、组织、协调、规范、监督本单位行政审批的实施和联合审批等工作,代表本单位签署审批意见及联合审批事项的会签意见。

五、负责本部门(单位)工作窗口与市政务服务和大数据管理局的联络、协调以及有关信息的传递工作。

六、负责本单位行政审批专用章的管理和使用。

七、负责组织完成本部门(单位)和市政务服务和大数据管理局交办的其他工作。

授权委托人负责对被授权人实施的审批服务工作和本单位行政审批专用章使用等情况进行监督检查,并对被授权人实施的行政行为承担相应的法律责任。

授权委托部门(单位)(盖章)

被授权人(签名)

年 月 日

附件3

“首席服务员”名单

填报单位： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 性别 | 年龄 | 工作单位（股室）及职位 | 联系方式 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |