

通城县市场监督管理局办公室文件

隽市监办发〔2024〕2号

通城县市场监督管理局

关于《实行开办企业“首席服务员”制度 工作实施方案》的通知

为深入贯彻省委、省政府和市委、市政府关于优化营商环境工作的决策部署，推动“首席服务员”制在我县复制推广落地落实，构建全方位的开办企业服务体系，激发市场主体活力，提升市场主体的满意度和获得感，现结合我县开办企业工作实际，制定本实施方案。

一、总体要求及目标

按照深化“放管服”改革要求，以控制成本为核心优化营商环境，简化审批流程，减少办事环节，推动县市场监管局、县税务局、县公安局、县人社局、县住房公积金中心、

县人民银行等部门主动服务、靠前服务，大力解决群众办事的难点、痛点和堵点问题，更大程度激发市场主体活力和社会创造力，持续推动营商环境优化提升。

二、实施范围

“首席服务员”制度是指在县政务服务中心开办企业“一窗通办”窗口，确定行政审批首席服务员并授予相应权限，直接在服务窗口履行授权范围内审批事项的审批职责，以提高办事效率的工作制度。各部门遴选一批业务骨干担任“首席服务员”，打破行政职级，授予岗位相应审批权，牵头部门市场监管局“首席服务员”在受理办件后，直接通过流转到各部门“首席服务员”办理，实现跨部门“一人受理、全程服务”，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。

实施部门：县市场监管局、县税务局、县公安局、县人社局、县住房公积金中心、县人民银行。

三、主要任务

(一)建章立制。以群众和市场主体需求为导向，县市场监管局、县税务局、县公安局、县人社局、县住房公积金中心、县人民银行等相关单位必须坚持依法依规、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。在县政务服务中心市场监管局窗口设立开办企业“首席服务员”综合服务窗口，“首席服务员”履行授权范围内以及开办企业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)初步开展阶段。开展调查研究，加强宣传引导，组织召开“首席服务员”工作部署会，确定实施部门和复制推广事项。出台实施方案，建立工作机制，明确目标任务，出台配套文件，对外公布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。(责任单位：实施部门：县市场监管局、县税务局、县公安局、县人社局、县住房公积金中心、县人民银行。完成时限：2024年5月底前)

(二)持续优化阶段。持续完善“首席服务员”制工作规范和标准，各单位对照先进地区梳理编制实施细则，围绕办事全过程各环节，从办事申请、审批、结果送达、办事评价等全流程精细化管理，优化网上办、掌上办、自助办、窗

口办方式，通过电子证照“免提交”、“一件事一次办”、告知承诺容缺办等改革措施实现“四减”，打造最简办事模式。

（责任单位：实施部门：县市场监管局、县税务局、县公安局、县人社局、县住房公积金中心、县人民银行。完成时限：2024年6月底前）

（三）总结提升阶段。在实行“首席服务员”过程中，相关单位要注重收集整理出现问题，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、多层次总结宣传试行工作先进经验和作法，规范完善工作方案，优化改革创新成果，建立健全长效机制。（责任单位：实施部门：县市场监管局、县税务局、县公安局、县人社局、县住房公积金中心、县人民银行。完成时限：2024年7月底前）

五、工作要求

（一）着力培训提能。“首席服务员”制的工作成效体现在服务窗口，各相关单位要依法依规充分授权，加强业务培训，制定培训计划，细化培训内容，打造一批业务能手作为“首席服务员”，为企业和群众提供高效、满意的服务。

（二）加大宣传力度。各有关部门要加强宣传，以推行“首席服务员”制为契机，及时总结政务服务工作中的典型经验做法、成功案例，及时报送汇总。依托湖北日报、咸宁日报等省市主流媒体，宣传报道创新做法，营造浓厚氛围。

（三）注重工作实效。要严格落实工作职责，为群众和企

