

# 通山县自然资源和规划局

## 通山县自然资源和规划局 “首席服务员”制度实施方案

为深入推进“放管服”改革，优化通山县投资环境，现全面推广首席服务员制度。本制度实行“一对一”精准服务企业，助推项目建设提质增效，打通服务企业“最后一公里”，了解并帮助企业及时解决建设施工中的困难，结合我局实际，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，全面贯彻国家、省、市、县优化营商环境精神，坚持问题导向，强化政策落实，坚持服务理念，提升服务效能，推动我县经济高质量发展。

### 二、服务范围及首席服务员的选派条件

首席服务员的派出由局主要领导确定，我局首席服务员由局业务股室政治水平高、业务能力强的同志担任。一名服务员作为联络员负责责任单位服务项目的工作统筹；另一名服务员作为联系人，负责对接项目建设日常工作。

### 三、首席服务员的工作职责

(一) 宣传惠企政策，推动工作落实。



积极宣讲国家、省、市、县近年来出台的各项惠企政策，全面提升惠企政策的知晓率，指导企业学好、用足、用活政策，让所服务企业（重点建设项目）充分享受到政策红利，进一步增强所服务企业（重点建设项目）的获得感。

### （二）立足本职，做好服务。

及时了解所服务企业（重点建设项目）在生产经营（项目建设）中遇到的问题和需要协调的事项，做好涉政事务的代办与帮办，协调解决所服务企业（重点建设项目）金融、人力资源、公用服务等要素需求。

需要部门间协调的事项，要及时上报县政府和行业主管部门，按照按责转办、限时办结、及时反馈、重点督办的原则予以协调解决。

### （三）开展调查研究，提出合理化建议。

深入开展调查研究，围绕加快创新引领、培育企业综合优势和核心竞争力，坚定不移走高质量发展道路的思路，查找行业企业发展存在的突出问题和关键环节，深层次分析原因，对有关政策落实提出合理化建议，研究解决疑难问题的具体对策，为推动我县经济高质量发展做出积极贡献。

## 四、首席服务员管理机制

为确保首席服务员“一对一”精准服务到位健全相关工作机制。

（一）建立工作例会制度。首席服务员每季度至少召开一次工作例会，研究解决项目建设中遇到的困难和问题，并由项目责任单位定期填写《工作推进表》。



(二)建立“企业服务月”制度。每年定期组织“企业服务月”活动，丰富首席服务员制度内容。借助各基层所联动参与服务活动的机遇，首席服务员及时与各基层所交换意见，针对企业提出的问题逐条研究解决措施。第三，建立“一线工作法”“一线考察法”“一线问责法”等激励机制，鼓励首席服务员在一线指挥、在一线工作，解决一线问题。

(三)首席服务员的退出。因身体健康或其他原因，首席服务员不能继续履行首席服务员职责的，应提出书面申请，情况属实的，予以调整。服务意识不强，履职能力不足，不能有效帮助所服务企业（重点建设项目）解决实际问题，所服务企业（重点建设项目）反映问题较多的，本人应做出书面说明，并向局党组申请另行选择人员进行调整。

## 六、其他要求

首席服务员要严格遵守中央“八项规定”，不得担任所服务企业（重点建设项目）的任何职务，不得以任何借口收取所服务企业（重点建设项目）的各类补助、津贴，享受有偿服务和特殊待遇，不得在所服务企业（重点建设项目）报销应由个人支付的费用。

通山县自然资源和规划局

2023年4月3日

