

三门峡市自然资源和规划局办公室文件

三自然资办〔2020〕43号

三门峡市自然资源和规划局办公室 关于印发《三门峡市自然资源和规划局服务企业首席服务官制度》的通知

各县（市、区）自然资源主管部门，机关各科室：

根据市委市政府关于优化营商环境的相关要求，现将《三门峡市自然资源和规划局服务企业首席服务官制度》印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年9月17日



三门峡市自然资源和规划局 服务企业首席服务官制度

为深入推进放管服改革，优化三门峡市投资环境，市自然资源和规划局决定建立首席服务官“一对一”精准服务工作机制。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。

一、首席服务官机制

对于我市在建的重点或重大项目，每个项目派出一名首席服务官和两名服务官并进行岗前培训。首席服务官由当地或上一级主管部门相关领导担任，两名服务官由登记中心政治水平高、业务能力强的同志担任。一名服务官作为联络员负责责任单位服务项目的工作统筹；另一名服务官作为联系人，负责对接项目建设日常工作。

二、工作内容

- （一）深入调查研究，及时了解项目进区及建设情况；
- （二）结合本部门职能，帮助企业解决存在的困难和问题；
- （三）实行责任清单管理，明确服务官“一对一”精准服务的工作职责，坚持以企业需求为导向，制定责任单位、服务官和联络员“一对一”服务的责任清单。同时，项目责任单位在服务

过程中全面规范记录项目审批、征地拆迁、招标投标、资金使用、施工、监理、竣工验收及项目推进过程中出现的难题和协调解决情况等，做到一个问题一个号，并实施销号制度，问题解决一个，销号一个。

三、主要职责

(一) 了解并掌握项目整体进展和存在的问题，建立项目跟踪图，使工作任务更加明确、时间节点更加清晰。首席服务官和责任单位根据项目特点，科学制定项目落实用地、规划报建、施工建设、竣工验收、投产运营等各阶段具体时间节点的服务跟踪图，明确各时间节点的责任人，保证各项目按计划时间节点推进。

(二) 根据服务官反映的问题及建议，负责协调有关部门或单位解决；对于难以解决的问题，经由各县市区自然资源和规划局协调，必要时可直接向市局领导汇报。

四、工作机制

(一) 实行首席服务官工作报告制度。对于首席服务官正在解决或掌握的企业建设进展情况，采取周报或月报的形式向市自然资源和规划局领导报告。同时定期安排首席服务官在开发建设与项目联席会议上汇报分包项目进展情况，汇报内容包括项目进展情况、帮助企业解决的主要问题、尚未解决的问题及建议等。

(二) 建立工作例会制度。首席服务官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》。

（三）建立“企业服务月”制度。每年6月定期组织“企业服务月”活动，丰富首席服务官制度内容。借助各县市区局联动参与服务活动的机遇，首席服务官及时与各县市区局和市局交换意见，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，鼓励首席服务官在一线指挥、在一线工作，解决一线问题。

