

华容区推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室文件

华容放管服办文〔2023〕3号

关于印发《华容区“‘首席服务员’制” 实施方案》的通知

各乡镇人民政府、区直各单位：

经区政府同意，现将《华容区“‘首席服务员’制”实施方案》印发给大家，请认真贯彻执行。

华容区推进政府职能转变和放管服
改革协调小组办公室
2023年6月25日



华容区“‘首席服务员’制”实施方案

为深入贯彻党的二十大精神，全面落实市委市政府、区委区政府有关优化营商环境的决策部署，根据《市优化办关于印发〈鄂州市以控制成本为核心优化营商环境实施方案〉的通知》（鄂州优化办〔2023〕5号）和《落实鄂州市2023年优化营商环境大会重点工作任务分解清单的通知》（华容优化办〔2023〕3号）明确的目标任务，切实以控制成本为核心，持续推进华容区新一轮营商环境改革，着力打造优质高效的政务环境，不断提升办事便利度、市场活跃度、人民满意度。结合我区实际，现就推行“‘首席服务员’制”改革，制定本方案。

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和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记视察湖北重要讲话和指示批示精神，省第十二次党代会部署，坚持以人民为中心，践行新发展理念，按照深化“放管服”改革要求，采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好人民群众急难愁盼问题，健全基本公共服务体系，提高公共服务水平。

二、工作目标

坚持目标导向、问题导向、需求导向相结合，对标国内省内先进标杆，牢固树立系统观念和创新思维，进一步破除制约群众和市场主体办事创业的体制机制障碍，着力破解影响营商环境的“痛点”“难点”“堵点”问题，不断强化服务理念，

增强服务意识，提升服务品质，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，努力为企业和群众提供方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务。

三、定义及实施范围

“‘首席服务员’制”是指由区政务服务中心精选政治强、业务精、作风实的综窗人员与区直各审批单位“首席服务员”协同办理授权范围内的审批事项，以提高办事效率的工作制度。“首席服务员”是由各审批单位选派熟悉各项政策，精通本单位业务，服务意识强的专业人员担任，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。综窗人员收件受理后与“首席服务员”进行对接，“首席服务员”审核办结完成再由综窗人员出件，形成联动机制，以实现审批效率的最优化。

实施范围：涉及审批职能的区直相关单位。

四、主要任务

(一)建章立制。以群众和市场主体需求为导向，区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、审批事项清单和监督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。“首席服务员”履行授权范围内事项的审批职责，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，各单位研究决定，选优配强“首席服务员”，并颁发授权书。

(三)公布实施。在政务中心显眼位置公开“首席服务员”照片、姓名、所属单位、办公电话以及办理的审批服务事项等信息。根据法律法规及部门职责、人员调动等变化，实行动态调整。

五、 实施步骤

(一)开展试点阶段（2023年6月）。组织召开华容区“‘首席服务员’制”工作部署会。针对开办企业、项目建设、不动产登记、社保医保、水电气报装等重点领域，确定在区市场监督管理局、区税务局、区消防大队、区发改和经信局、区住房和城乡建设局、区自然资源和规划分局、区人力资源和社会保障局、区医疗保障局开展“‘首席服务员’制”改革试点工作。试点部门要结合实际，确定本单位“首席服务员”颁发授权书，同时将授权办理的审批事项清单对外公开。

(二)推进落实阶段（2023年7月-2023年8月）。规范完善工作方案，优化改革创新成果，建立健全长效机制，从试点相关职能的部门中推进，逐步实现全区“‘首席服务员’制”全覆盖。

(三)总结提升阶段（2023年9月-2023年10月）。在实行“‘首席服务员’制”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、多层次总结宣传工作先进经验和作法。

六、 工作要求

(一)加强组织领导。区直相关部门要高度重视，加强对“首席服务员”工作的组织领导和统筹协调，跟踪落实“首席服

务员"的服务工作，积极配合解决“首席服务员"反映的问题和困难。

(二)强化部门监督。“首席服务员”和综窗人员在群众和市场主体遇到困难和问题的情况下要积极作为、靠前服务。区直相关部门和区行政审批局对工作情况进行监督检查，全面掌握“首席服务员"和综窗人员工作开展情况。对工作表现突出、服务优良、成效明显的通报表扬；对未按要求进行服务，存在办事拖沓、推诿扯皮、敷衍塞责、服务不到位等问题的通报批评及调整。

(三)严明工作纪律。各“首席服务员”和综窗人员要以“亲”“清”为标准，恪守廉洁底线、诚信原则、公正标尺和双赢目标，关系要清白、纯洁，在工作过程中应厘清边界、各司其职、鼎力协作。不得向服务对象谋取不当利益、妨碍市场主体正常经营等有关纪律。如有发生，将移交纪检监察机关按照有关规定予以严肃处理；涉及违法犯罪的，依法移交司法机关处理。

(四)加大宣传力度。加大正确舆论引导，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区“‘首席服务员’制”经验做法。

附件：“首席服务员”授权事项明细表

附件:

“首席服务员”授权事项明细表

序号	重点领域	事项名称	主管部门	“首席服务员”	
				姓名	联系方式
1		注册	区市场监管局	刘佳	027-60699290
2		变更(备案)			
3		注销			
4		歇业备案			
5		农民专业合作社(联合社)分支机构设立登记			
6		农民专业合作社(联合社)分支机构变更登记			
7		农民专业合作社(联合社)分支机构注销登记			
8		农民专业合作社(联合社)设立登记			
9		农民专业合作社(联合社)变更登记			
10		农民专业合作社(联合社)注销登记			
11		电梯使用登记改造变更			
12		电梯使用登记使用单位变更(原单位注销)			
13		电梯使用登记使用单位变更(新单位申请)			
14		电梯使用登记停用后启用			
15		电梯适用登记同区域内移装(在登记机关区域内移装)			
16		电梯使用登记停用			
17		电梯使用登记迁出(跨区域注销)			
18		电梯使用登记跨区域迁入			
19		电梯使用登记更名变更			
20		电梯使用登记报废			
21		电梯使用登记补证			
22		厂内机动车辆使用登记变更使用单位(原单位先注销)			
23		厂内机动车辆使用登记变更使用单位(新单位申请)			
24		厂内机动车辆使用登记改造变更			

25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54

厂内机动车辆使用登记停用
厂内机动车辆使用登记更名变更
厂内机动车辆使用登记停用后启用
厂内机动车辆使用登记补证
厂内机动车辆使用登记报废
起重机械使用登记变更使用单位（原单位先注销）
起重机械使用登记变更使用单位（新单位申请）
起重机械使用登记移装变更（区域内移装）
起重机械使用登记停用
起重机械使用登记报废
起重机械使用登记停用后启用
起重机械使用登记改造变更
起重机械使用登记跨区域迁入
起重机械使用登记更名变更
起重机械使用登记补办
起重机械使用登记迁出（跨区域注销）
车用气瓶使用登记新登记（新设备首次启用）
车用气瓶使用登记单位变更
车用气瓶使用登记使用单位变更（新单位申请）
车用气瓶使用登记报废
车用气瓶使用登记停用
车用气瓶使用登记更名变更
车用气瓶使用登记补证
车用气瓶使用登记停用后启用
大型游乐设施使用登记新登记（新设备首次启用）
大型游乐设施使用登记变更使用单位（原单位先注销）
大型游乐设施使用登记使用单位变更（新单位申请）
大型游乐设施使用登记移装变更（在登记机关行政区域内移装）
大型游乐设施使用登记达到设计使用年限继续使用变更
大型游乐设施使用登记停用

55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84

大型游乐设施使用登记报废
大型游乐设施使用登记停用后启用
大型游乐设施使用登记改造变更
大型游乐设施使用登记更名变更
大型游乐设施使用登记补证
大型游乐设施使用登记迁出（跨区域注销）
大型游乐设施使用登记跨区域迁入（新登记）
锅炉使用登记新登记（新设备首次启用）
锅炉使用登记变更使用单位（原单位先注销）
锅炉使用登记变更使用单位（新单位申请）
锅炉使用登记移装变更（区域内移装）
锅炉使用登记停用
锅炉使用登记报废
锅炉使用登记停用后启用
锅炉使用登记改造变更
锅炉使用登记更名变更
锅炉使用登记补证
锅炉使用登记迁出（跨区域注销）
锅炉使用登记跨区域迁入
压力容器使用登记变更使用单位（原单位先注销）
压力容器使用登记变更使用单位（新单位申请）
压力容器使用登记移装变更（区域内移装）
压力容器使用登记（超年限）达到设计使用年限继续使用变更
压力容器使用登记停用
压力容器使用登记报废
压力容器使用登记停用后启用
压力容器使用登记更名变更
压力容器使用登记补证
压力容器使用登记迁出（跨区域注销）
压力容器使用登记跨区域迁入

85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114

压力容器使用登记改造变更
客运索道使用登记新登记（新设备首次启用）
客运索道使用登记变更使用单位（原单位先注销）
客运索道使用登记变更使用单位（新单位申请）
客运索道使用登记停用
客运索道使用登记报废
客运索道使用登记停用后启用
客运索道使用登记改造变更
气瓶使用登记（超年限）达到设计使用年限继续使用变更
客运索道使用登记更名变更
气瓶使用登记报废
客运索道使用登记补办
客运索道使用登记迁出（跨区域注销）
客运索道使用登记跨区域迁入
气瓶使用登记新登记（新设备首次启用）
气瓶使用登记变更使用单位（原单位先注销）
气瓶使用登记变更使用单位（新单位申请）
气瓶使用登记停用
气瓶使用登记停用后启用
气瓶使用登记更名变更
气瓶使用登记补办
压力管道使用登记新登记（新设备首次启用）
压力管道使用登记变更使用单位（原单位先注销）
压力管道使用登记变更使用单位（新单位申请）
压力管道使用登记移装变更（区域内移装）
压力管道使用登记超年限（达到设计使用年限继续使用变更）
压力管道使用登记停用
压力管道使用登记报废
压力管道使用登记停用后启用
压力管道使用登记改造变更

115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141

开办企业

压力管道使用登记更名变更
压力管道使用登记补办
压力管道使用登记迁出（跨区域注销）
压力管道使用登记跨区域迁入（重新登记）
厂内机动车辆使用登记跨区域迁入
厂内机动车辆使用登记跨区域迁出
电梯使用登记新登记（新设备首次启用）
厂内机动车辆使用登记新登记（新设备首次启用）
起重机械使用登记（新设备首次启用）
压力容器使用登记新登记（新设备首次启用）
车用气瓶迁出
车用气瓶迁入
食品生产许可证（含保健食品、食品添加剂）核发
食品生产许可证（含保健食品、食品添加剂）食品生产者名称、法定代表人、住所、生产地址名称、品种明细、外设仓库地址、保健食品委托生产信息变更等事项
食品生产许可证（含保健食品、食品添加剂）变更（增加食品类别、类别编号、类别名称、企业迁址或增加生产地址等事项）
食品生产许可证（含保健食品、食品添加剂）补领
食品生产许可证（含保健食品、食品添加剂）延续
食品生产许可证（含保健食品、食品添加剂）注销
食品经营许可证新办
食品经营许可证变更
食品经营许可证延续
食品经营许可证补办
食品经营许可证注销
食品经营许可证业务退回
食品经营许可证换证
食品生产加工小作坊登记（新办）
食品生产加工小作坊登记（延续）

142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169

食品生产加工小作坊登记(延续)委托
食品生产加工小作坊登记(依申请变更)
食品生产加工小作坊登记(依申请变更)委托
食品生产加工小作坊登记(补证)
食品生产加工小作坊登记(补证)委托
食品生产加工小作坊登记(依申请注销)
食品生产加工小作坊登记(依申请注销)委托
食品生产加工小作坊登记(新办)委托
《药品经营许可证》零售(连锁)核发
《药品经营许可证》零售(连锁)换发
《药品经营许可证》零售(连锁)注销
《药品经营许可证》零售(连锁)补发
《药品经营许可证》零售(连锁)的经营范围、注册地址、仓库地址的变更
《药品经营许可证》零售(连锁)的企业名称、法定代表人、企业负责人、企业质量负责人的变更
设立
变更
注销
内资分公司设立登记
增、减、补、换发证照
营业单位、企业非法人分支机构注销登记
非公司企业法人注销登记
非公司企业法人变更登记
内资公司设立登记
内资公司变更登记
内资公司变更登记
内资分公司变更登记
内资公司注销登记
内资分公司注销登记
非公司企业法人按《公司法》改制登记

170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197

非公司企业法人开业登记
营业单位、企业非法人分支机构开业登记
营业单位、企业非法人分支机构变更登记
内资公司撤销变更登记
(非公司企业法人) 增设/撤销分支机构变更登记
企业迁移登记(内资)
小餐饮经营许可证核发
小餐饮经营许可证延续
小餐饮经营许可证注销
小餐饮经营许可证变更
小餐饮经营许可证补发
合伙企业设立登记
合伙企业变更登记
合伙企业注销登记
合伙企业分支机构设立登记
合伙企业分支机构变更登记
合伙企业分支机构注销登记
个人独资企业设立登记
个人独资企业变更登记
个人独资企业分支机构设立登记
个人独资企业分支机构变更登记
个人独资企业注销登记
个人独资企业分支机构注销登记
《医疗器械经营许可证》(零售)核发
《医疗器械经营许可证》(零售)的企业名称、法定代表人、企业负责人、住所地址等事项变更
《医疗器械经营许可证》(零售)注册(经营)地址、经营范围、仓库地址变更
《医疗器械经营许可证》(零售)补发
《医疗器械经营许可证》(零售)换发

198	《医疗器械经营许可证》(零售) 注销			
199	名称自主申报			
200	歇业备案(内外资)			
201	非公司企业法人备案			
202	歇业备案(内外资)			
203	合伙企业备案			
204	个人独资企业备案			
205	歇业备案			
206	农民专业合作社(联合社) 备案			
207	歇业备案			
208	仅销售预包装食品经营者备案首次			
209	仅销售预包装食品经营者备案信息变更			
210	仅销售预包装食品经营者备案信息注销			
211	非食品生产经营者从事对温度、湿度等有特殊要求的食品贮存业务备案变更			
212	非食品生产经营者从事对温度、湿度等有特殊要求的食品贮存业务备案注销			
213	非食品生产经营者从事对温度、湿度等有特殊要求的食品贮存业务备案新增			
214	第二类医疗器械经营备案(首次备案)			
215	第二类医疗器械经营备案(变更)			
216	第二类医疗器械经营备案(补正)			
217	第二类医疗器械经营备案(注销)			
218	增值税防伪税控系统最高开票限额审批			
219	注销税务登记(适用于“一照一码”“两证整合”以外的纳税人)			
220	税务注销即时办理			
221	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	区消防大队	李琦	027-60699119
222	企业投资项目备案	区发改经信局	谢红玲	027-60699017

223	项目建设	建筑工程施工许可证核发	区住建局	宋姜龙	027-60885019
224		建设用地规划许可、用地预审与选址意见书	鄂州市自然资源和规划局华容分局	银春雪	027-60699192
225		集体土地所有权变更登记			
226		集体土地所有权首次登记			
227		集体土地所有权注销登记			
228		集体土地所有权转移登记			
229		换证登记			
230		补证登记			
231		出让国有建设用地使用权首次登记			
232		国有建设用地使用权首次登记			
233		划拨国有建设用地使用权首次登记			
234		国有建设用地使用权变更登记			
235		国有建设用地使用权注销登记			
236		集体建设用地使用权转移登记			
237		集体建设用地使用权变更登记			
238		集体建设用地使用权注销登记			
239		换证登记			
240		补证登记			
241		集体建设用地使用权首次登记			
242		国有建设用地使用权转移登记			
243		换证登记			
244		宅基地使用权首次登记			
245		宅基地使用权转移登记			
246		宅基地使用权变更登记			
247		宅基地使用权注销登记			
248		补证登记			
249		宅基地使用权及房屋所有权首次登记			

250
251
252
253
254
255
256
257
258
259
260
261
262
263
264
265
266
267
268
269
270
271
272
273
274
275
276
277
278
279

国有建设用地使用权及房屋所有权变更登记
集体建设用地使用权及房屋所有权首次登记
国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记
开发企业新建商品房国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记
国有建设用地使用权及房屋所有权注销登记
个人持公证书办理房屋继承的转移登记
个人存量住宅互换的转移登记
个人房屋赠与的转移登记
个人全款买卖存量住宅的转移登记（二手房）
企业全款买卖存量住宅的转移登记
企业全款从开发商购买商品房的转移登记
国有建设用地使用权及房屋所有权转移及抵押权登记（合并办理）
个人持公证书办理房屋受赠的转移登记
国有建设用地使用权及房屋所有权转移登记
个人姓名、身份证号码发生变化的变更登记
个人因房屋坐落变化的变更登记
个人房屋灭失注销登记
集体建设用地使用权及房屋所有权转移登记
企业名称、坐落发生变化的变更登记
个人贷款买卖存量住宅的转移登记和抵押登记（二手房）
企业房屋灭失注销登记
集体建设用地使用权及房屋所有权变更登记
宅基地使用权及房屋所有权转移登记
宅基地使用权及房屋所有权变更登记
宅基地使用权及房屋所有权注销登记
补证登记
不动产证书夫妻增、减名的转移登记
离婚析产转移登记
个人贷款从开发商购买商品房的转移登记和抵押登记(新房)
企业因房屋坐落变化的变更登记

不动产登记
记

鄂州市自
然资源和
规划局华
容分局

张红梅
027-60885030

280
281
282
283
284
285
286
287
288
289
290
291
292
293
294
295
296
297
298
299
300
301
302
303
304
305
306
307
308
309

换证登记
个人全款从开发商购买商品房的转移登记(新房)
企业间存量非住宅类的转移登记
集体建设用地使用权及房屋所有权注销登记
森林、林木所有权登记
补证登记
换证登记
耕地、林地、草原等土地承包经营权登记
补证登记
换证登记
国有农地地的使用权登记
补证登记
换证登记
地役权首次登记
地役权变更登记
地役权转移登记
地役权注销登记
补证登记
换证登记
企业国有建设用地使用权及房屋所有权抵押权首次登记
预售商品房抵押预告登记转抵押权首次登记
个人国有建设用地使用权及房屋所有权抵押权首次登记
抵押权首次登记
抵押权变更登记
抵押权转移登记
抵押权注销登记
企业不动产抵押注销登记
预售商品房抵押预告注销登记
个人国有建设用地使用权及房屋所有权抵押权注销登记
补证登记

310	换证登记			
311	更正登记			
312	异议登记			
313	注销异议登记			
314	预购商品房预告登记			
315	预购商品房抵押预告登记			
316	预告登记的变更			
317	预告登记的转移			
318	预购商品房预告注销登记			
319	预购商品房预告及抵押预告登记			
320	补证登记			
321	换证登记			
322	查封登记			
323	查封注销登记			
324	社会保障卡服务(申领)			
325	社会保障卡服务(社保功能激活)			
326	社会保障卡服务(制卡进度及卡状态查询)			
327	社会保障卡服务(非关键信息变更)			
328	社会保障卡服务(密码修改)			
329	社会保障卡服务(密码重置)			
330	社会保障卡服务(密码解锁)			
331	社会保障卡服务(临时挂失)			
332	社会保障卡服务(正式挂失)			
333	社会保障卡服务(解挂)			
334	社会保障卡服务(补换卡)			
335	社会保障卡服务(注销)			
336	单位参保信息变更登记			
337	职工参保信息变更登记			
338	职工参保登记			
339	单位参保登记			

社保医保

区人社局
张诗

027-60586053

340	城乡居民参保登记	区医疗保障局	郑楠	027-60586195
341	城乡居民参保信息变更登记			
342	参保人员个人账户一次性支取			
343	参保单位参保信息查询			
344	参保人员参保信息查询			
345	出具《参保凭证》			
346	转移接续手续办理			
347	常驻异地工作人员备案			
348	其他临时外出就医人员备案			
349	异地长期居住人员备案			
350	异地安置退休人员备案			
351	异地转诊人员备案			
352	基本医疗保障参保人员享受门诊慢特病种待遇认定			
353	符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴			
354	医疗救助对象手工(零星)报销			
355	燃气报装	区葛华天然气有限公司	陈艳	19908685508
356	水电气报装	国网鄂州市华容区供电公司	李人杰	13593785917

357	获得用水	鄂州市葛 华新城自 来水有限 责任公司	王静	:5072922790
-----	------	------------------------------	----	-------------