兴山县政务服务和大数据管理局

兴山县政务服务政务服务体验员实施办法

为进一步深化“放管服”改革，提高政务服务工作水平，建立完善以市场主体和社会公众满意度为导向的营商环境评价体系，全面贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），结合我县实际，制定本实施方案。

一、工作目标

通过政务服务体验员，以“面向用户、以用促优”为目标，围绕政务服务中心政务服务事项“办事全过程”存在的堵点、痛点、难点，以“用户视角”实地体验，发现问题、分析问题、反馈问题、监督整改，全面梳理工作“死角”，有针对性的提升政务服务工作质量和满意度，不断增强企业和办事群众的获得感，推动政务服务高质量发展迈上新台阶，实现新跨越。

二、工作措施

（一）组建“政务服务体验员”队伍

每年通过线上自愿报名和线下定向选聘相结合的方式，组建一批“政务服务体验员”队伍。“政务服务体验员”为纯公益性性质，必须实事求是反映问题，不得出具虚假或不真实意见。

1.政务服务体验员的条件

（1）在职或退休的人大代表和政协委员、各民主党派人士、

政府工作人员、中小企业代表以及关心支持政务服务的社会各界热心人士；

（2）年满18周岁以上65周岁以下，身体健康，高中（含职高）及以上文化水平；

（3）遵纪守法，无违法犯罪记录。

（二）政务服务体验员的职责

1.对政务服务中心环境的体验。政务服务中心的公共卫生，指引指示牌的设置，打印（复印）机、手机充电设施、图书报刊等各类便民设备运行情况、自助服务设备以及停车情况等；

2.对政务服务中心各窗口的办事效率的体验。办事所需材料、环节、时限、跑动次数和网上办事等要素，是否操作简单、合理优化。网上查询、服务指南、表格设置是否简明易懂、便民利民；

3.对政务服务中心工作人员的服务态度的体验。工作人员是否使用文明用语、微笑服务，是否实行“首问责任”、“一次性告知”等制度，服务是否热情、主动；

4.对政务服务中心履职行为方面的体验。工作人员是否存在酒后上岗、故意刁难申请人、与申请人发生争执、斗殴等问题，是否存在业务不熟、推诿扯皮等问题，是否存在吃拿卡要、违规办件等问题。

（三）广泛运用成果，发挥效用。

建立“体验、评价、反馈、整改、核验”的全流程闭环工作模式，对“政务服务体验员”反映的问题和意见建议进行梳理，

建立台账，反馈至相关窗口落实整改，明确整改时限，科学、合理地进行简流程、压时限、减材料，做到件件有反馈、事事有回应，推动各项改革成果在更多事项、更广领域推广复用。

（四）加强体验官管理。

建立政务服务体验员信息库，每半年至少开展一次政务服务体验，填写政务服务反馈表报县政务服务和大数据局；“政务服务体验员”不得以个人名义擅自向社会发布体验活动中收集到的信息，不得以“政务服务体验员”身份干预、影响窗口单位正常工作，不得有利用身份接受体验单位的宴请、礼品等谋取私利或其他不正当利益行为。

三、保障措施

县政务服务和大数据管理局对“政务服务体验员”进行适当的指导、培训，为其提供必要的开展工作的条件，同时依据体验员参与体验的评价记录、工作情况进行动态管理。

兴山县政务服务和大数据管理局

2023年4月20日