**72.关于印发《大兴安岭地区“政务服务体验员”实施方案》的通知（2024年1月19日）**

大署营发〔2024〕17号

各县（市、区）人民政府、地直、中省直各有关单位：

现将《“政务服务体验员”实施方案》印发给你们，请各地各部门结合实际认真贯彻落实。

大兴安岭地区营商环境建设监督局

2024年3月18日

**大兴安岭地区“政务服务体验员”实施方案**

为进一步提升我区政务服务质效，推动政务服务从“能办”向“好办”转变，更好地解决企业和群众办事过程中的难点痛点堵点问题，不断提高企业和群众的获得感和满意度，现制定本实施方案。

**一、指导思想**

为深入贯彻习近平总书记关于网络强国的重要思想，认真落实《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）和《关于依托省一体化政务服务平台建立健全政务服务效能提升常态化工作机制的实施意见的通知》（黑营商发〔2023〕18号）精神，围绕“高效办成一件事”工作要求，开展“政务服务体验员”有关活动。

**二、人员结构**

“政务服务体验员”由人大代表、政协委员、工商联；企业、个体工商户代表；关注政务服务工作的群众；具有行政审批职能的部门领导组成。

**三、工作职责**

（一）“政务服务体验员”从企业、群众角度出发，在地县两级政务服务中心进行办事体验活动，参与与政务服务环境有关的调研、座谈活动，并提出相应工作建议。

（二）对“政务服务体验员”在体验过程中发现的问题，涉及的责任部门要落实主体责任，及时整改。

（三）政务服务中心要确定一名工作人员，具体负责政务服务体验活动中的联络、协调工作，建立工作台账，做好体验活动中意见建议的汇总，及时跟进，督办问题解决。

**四、体验方式**

（一）“随机式”体验。“政务服务体验员”每季度至少1次走进政务服务大厅、登录网上办事平台开展“政务服务体验员”活动。（二）“帮办式”体验。“政务服务体验员”根据企业、群众需求，开展帮办服务，用真实体验来发现办事过程中的难点、痛点、堵点。

（三）“暗访式”体验。由“政务服务体验员”不定期以第三方视角，对窗口服务态度、业务水平、办事效率，进行体验，发现问题。

（四）“联合式”体验。“政务服务体验员”与负责政务服务部门同志、工作人员共同联合开展线上、线下服务体验，及时解决发现的问题。

**五、工作要求**

（一）提高认识。各部门要高度认识此项工作重要性，积极开展政务服务体验员活动，对发现的问题及时进行解决，更好地更好地优化窗口服务和政务服务事项流程的优化。

（二）严守纪律。政务服务体验员要自觉保守国家秘密、工作秘密以及因履行职责掌握的商业秘密和个人隐私，体验服务必须全过程保密，完成体验后必须第一时间将真实结果反馈政务服务中心。

（三）加强督办。对于活动中发现的堵点难点问题，积极沟通协调各部门落实主体责任，及时整改，确保问题整改到位，实现办理、转办、反馈办结、回访的闭环办理流程。