附件1

信丰县“政务服务体验官”招募管理办法

为进一步推动全县营商环境持续优化提升，提高企业和群众办理政务服务事项的满意度和获得感，使“政务服务体验官”工作方案顺利实施并取得实效，特制定此招募管理办法。

一.选聘条件

1、年龄在18周岁以上、65周岁以下，身心健康，无违法犯罪记录及不良社会影响。

2、了解政务服务基本情况，清楚相关政策，政治素质高，有较强的法治观念和良好的职业道德。

3、关心我县政务服务工作，社会责任感强，有参与体验活动的意愿。

4、坚持原则，实事求是，能够客观真实地反映问题并提出建设性意见。

二.选聘流程

1、通过信丰县人民政府网站、行政审批局公众号向社会发布招募公告，在机关、企事业单位和市民群众中招募“政务服务体验官”15名。

2、推荐单位及自荐人员需根据要求填报《信丰县“政务服务体验官”推荐（自荐）表》（见附件2），单位推荐表需加盖单位公章，于2024年3月20日前将电子版报送至县政务服务中心，邮箱：xfxzwfwzx@163.com，联系人：周晨，联系电话：0797-7177956。

3、县政务服务中心对推荐人选进行审核。审核通过后，颁发“政务服务体验官”聘任证书并开展体验活动。

4、开展体验活动前，由政务服务中心组织开展业务指导培训，为政务服务体验官介绍业务体验办理流程，宣传政务服务改革创新措施。

5、“政务服务体验官”工作性质为公益性义务工作，无劳动报酬，聘任期2年，实行年审续聘制。县行政审批局根据实际情况进行调整，决定续聘、解聘或增聘，以保证监督力量持续稳定。

三.主要职责

“政务服务体验官”以企业和群众身份全程参与或体验事项办事流程，通过明察、暗访、旁观、自办等多种手段,亲身体验咨询、取号、排队、填表、提交申报材料、领取证件、回访评价等政务服务全流程，感受和发现办事过程中存在的痛点、难点和堵点问题，提出意见建议，实事求是对县本级政务服务大厅窗口服务等情况进行体验监督。

四.纪律要求

1、“政务服务体验官”必须自觉遵守法律法规和本办法。

2、在体验活动中获取的资料、信息、问题线索以及形成的书面材料，要及时整理报送行政审批局，不得以“政务服务体验官”和个人名义擅自向社会发布。

3、不得以“政务服务体验官”身份干预、影响窗口单位正常工作。

4、严禁利用“政务服务体验官”身份谋取私利或其他不正当利益。

5、对违反法律法规、工作纪律或收到投诉举报的，一经核实，立即解除聘任，并报请主管单位和组织、纪检部门处理，情节严重的移交司法机关依法查处。