附件1

中国（广西）自由贸易试验区钦州港片区政务服务中心“政务服务体验官”

招募管理办法

为规范“政务服务体验官”招募管理，确保“政务服务体验官”制度顺利实施并取得实效，提高企业和群众办理政务服务事项的满意度和获得感，制定本招募管理办法。

一、招聘条件

（一）个人报名的应为钦州市常住居民，或在钦州市工作、生活、创业、就业的各界人士，年龄在18周岁到65周岁之间，具有完全民事行为能力；单位推荐的应为钦州港片区范围内的机关、企事业单位在职在岗人员。

（二）遵纪守法、品行端正、廉洁自律，关心钦州港片区经济社会发展，社会责任感强，热心公益事业。

（三）能够密切联系群众，有较好的人际沟通、语言文字表达和分析研究能力。

（四）积极参与政务服务体验活动，能够客观真实地反映问题并提出建设性意见。

二、招募程序

（一）体验官招募采取自愿报名、单位推荐两种方式，符合条件的人员按要求填写报名表，由钦州港片区行政审批局审核通过后，根据工作需要和实际情况确定招聘名单。

（二）“政务服务体验官”工作性质为公益性质，无劳动报酬，期限1年，钦州港片区行政审批局可根据实际情况进行调整，决定续聘、解聘或增聘。

三、主要职责

（一）通过网办、实地体验、社会调查的方式，实事求是地对钦州港片区政务服务中心的窗口服务情况进行体验监督。

（二）积极参与钦州港片区行政审批局组织开展的调研、督查、座谈等活动，对钦州港片区政务服务中心的政务服务工作提出意见和建议。

（三）每半年至少开展一次政务服务体验，每次体验后填写政务服务体验反馈表报送到钦州港片区行政审批局电子邮箱。

（四）协助钦州港片区行政审批局做好政务服务评价工作。

四、管理方式

（一）钦州港片区行政审批局为“政务服务体验官”履行职责提供必要的条件，对“政务服务体验官”开展必要的指导、培训。

（二）钦州港片区行政审批局对“政务服务体验官”进行动态管理。建立政务服务体验官信息库，对工作认真负责、成效显著的体验官，给予表扬；对参与体验不主动、工作不负责或违反管理制度、工作纪律的体验官进行批评教育，情节严重的，予以解聘。

（三）钦州港片区行政审批局将适时向相关单位通报“政务服务体验官”监督体验工作情况。

（四）“政务服务体验官”在体验活动中获取的资料、信息、问题线索以及形成的调研报告，要及时整理报送钦州港片区行政审批局，不得以“政务服务体验官”和个人名义擅自向社会发布。

（五）“政务服务体验官”不得以“政务服务体验官”身份干预、影响窗口单位正常工作。

（六）“政务服务体验官”不得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。