

关于开展政务服务“双体验”活动的通知

各县（市）区政数局、市政务服务中心各驻厅单位、各政务服务分中心：

按照《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）和《四平市优化营商环境行动方案（2024—2026）》（四营商环境组〔2024〕2号）、《四平市政府公开领导小组关于印发〈四平市政府公开主题日”活动实施方案〉的通知》（四政公组〔2023〕3号）要求，为提升政务服务质量，提高企业和群众办事获得感、满意度，在全市开展政务服务“双体验”活动，现将有关事项通知如下：

一、工作内容

组织开展“政务服务体验员”“我陪群众走流程”双体验活动：

1. “政务服务体验员”。市政数局邀请企业和群众体验政务服务，通过网办体验、实地体验、沟通体验、专题体验等方式，收集问题和意见，进一步优化政务服务。

2. “我陪群众走流程”。各驻厅单位主要领导或业务分管领导走进政务服务中心，通过亲身办、跟随办、协助办等方式，看政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”，主动优化政务服务、提升效能。

二、时间安排

双体验活动由各政务服务分中心、驻厅部门根据实际工作情况自行组织开展，11月底前完成。

三、有关要求

1.“政务服务体验员”活动，每年至少开展一次，每次至少邀请5人；“我陪群众走流程”活动，由驻厅各单位组织实施，每年不少于两次。

2.双体验活动结束后，各驻厅单位将工作情况（包括体验人员、体验事项、发现的问题、优化措施等）发送至邮箱spzsjjdglk@163.com。

3.支持邀请新闻媒体参加双体验活动，鼓励通过多种渠道大力宣传政务服务优化举措，提高社会关注度。

联系人：姚佳 联系电话：0434-5082055

四平市政务服务和数字化建设管理局

2024年4月24日