

用好体验官这支“裁判员”队伍

艾才国

2023年12月28日上午,全市营商环境体验官工作会议召开,现场为来自全市各行各业的60名营商环境体验官颁发聘书。标志着我市首批营商环境体验官正式上岗。

(《安庆晚报》2023年12月29日)

推动营商环境优上更优,我市又下“狠招”“奇招”,主要由人大代表、政协委员、企业负责人、新闻工作者、律师等组成的60名营商环境体验官“走马上任”,他们就是营商环境执法严明的“裁判”,为全市营商环境打分。

营商环境是一个地区的重要软实力,也是核心竞争力之一,而营商环境好不好、工作质量高不高,只有亲身体验后的感受才是“真心话”。这一次,我市60名营商环境体验官集体“亮相”,他们在工作充分运用百姓眼光和企业视角,“沉浸式”体验办事流程,从“政务服务”到“营商环境”,从大事小情到细节点滴……进行全方位“把脉”。用好这支“裁判员”队伍,对于搭建起政府与群众之间的沟通桥梁,多渠道多维度获取市场主体真实感受,持续提升

办事企业的满意度和获得感,进一步优化营商环境,作用和意义重大。当前,既要大力强化体验官们的工作责任,教育和引导他们工作中敢于担当作为、较真碰硬,不仅能当好发现问题的“眼睛”,更能成为出谋献策的“大脑”,又要不断创新体验官们的工作方法,广泛采取微服、暗访、随机、问卷、座谈等形式体验和听取各界的意见和建议,线上线下齐发力,让每一次“体验”都代表着群众最真实最可感的“凉热”或“冷暖”。

当然,真正发挥好营商环境体验官这支“裁判员”队伍作用,做好体验官体验后的“下半篇文章”尤为关键。既要建机制。建立和完善“体验官”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制,又要严整改。对于体验官体验发现

的问题,明确整改时限、拿出整改举措,确保发现的问题有整改、有反馈,保证建议得到落实并产生实际效果。

服务无止境,满意无终点。坚持“用户思维”,注重“用户体验”,推动营商环境好上更好,就让我们从用好营商环境体验官这支“裁判员”队伍开始。



图片来源于网络。

聘任体验官 是一次有益的探索 孙维国

营商环境体验官的聘任为政府提供了一批来自不同领域、具备不同专业背景的专业人士。他们的职责是发现问题,并为解决问题建言献策。通过深入接触,全过程体验,全方位评价,为政府提供更为客观、具体、实用的改革建议,从而有效推动地方政府的决策更加科学合理。

这一新模式不仅是对政府的监督,也是一种参与式的治理方式,让民意更加直接地融入到决策的方方面面。体验官将以自身的角度,审视政府的决策和服务,以市民的视角提供宝贵的意见,为政府的改革提供了一个直通民意的通道。

政府通过公开招募、部门推荐等多渠道引入体验官,体现了一种全社会参与、协同治理的理念。营商环境体验官的聘任反映了政府多元治理的新实践,政府与社会的紧密合作,将为政府工作注入新动力。

营商环境体验官可以作为社会组织、企事业单位等多方力量的代表,形成一个全面而立体的监督体系。这一模式的推行,有助于打破政府信息壁垒,更好地发挥社会监督的力量,推动政府更加透明、高效,为企业提供更加便利的服务。

政府在这一新模式下要逐渐转变为服务的引导者,通过倾听体验官的声音,更好地解读企业和市民的需求。在实际决策中,要权衡各方利益,形成科学、可行的方案。要打破传统的行政思维,更加注重以人为本,真正实现服务大众的目标。

企业作为营商环境的直接受益者,应当积极参与这一改革进程。与政府形成合力,共同探讨解决问题的途径。同时,企业也应当加强自身的社会责任感,不仅仅是通过诉求问题,更要通过创新、诚信经营等方式积极参与营商环境的建设。

社会组织和体验官们作为社会的监督者,其作用也在于为公众发声。他们应当坚持独立、客观、公正的原则,为政府提供更为全面的信息,确保治理过程的透明和公正。社会组织还可以通过整合资源,促使更多人参与到优化营商环境的行动中来。

一个良好的营商环境不仅仅是企业的需求,更是一个城市吸引人才、创新创业的重要因素。通过引入体验官,为优化营商环境提供了一种新的思路,这也是一次有益的探索。在实践中,要不断总结经验,不断创新机制,让营商环境体验官发挥越来越大的作用。



体验官为营商环境“疏渠通淤”

冯新

为进一步优化提升营商环境,更好地服务辖区企业和投资者,我市通过公开招募、部门推荐等方式,聘任60名营商环境体验官,为持续优化营商环境“把脉问诊”、出谋划策。这是我市加强政府、企业、社会沟通交流,拓宽社会监督渠道,提升企业和群众对营商环境工作的参与度、获得感和满意度又一创新举措。

营商环境是一个地区的重要软实力,也是核心竞争力之一,而营商环境好不好、工作质量高不高,只有亲身体验后的感受才是“真心话”。因此,这批体验官将以“企业视角”、“项目视角”和“群众视角”,通过实境

式、暗访式、沉浸式等体验方式,近距离、全天候对安庆市的政务环境、市场环境、法治环境、要素环境、人文环境进行“全流程体验”,查找营商环境优化提升中的堵点、难点与盲点,为我市打造营商环境最优、市场机制最活提供助力,进一步擦亮宣城营商环境“金字招牌”。

营商环境体验官是公益性义务工作,无劳动报酬,但他们能发挥的作用却不小:他们通过担任“联络员”“宣传员”“观察员”“评价员”“检验员”,在宣传惠企惠才、优化营商环境政策举措的同时,为改进营商环境“进言”,对损害企业利益“吐槽”,给政府部门工作“找茬”,既当发现问题的“眼

睛”,更成为出谋献策的“大脑”。因此,相关部门要重视“体验官”反馈的问题线索和意见建议,及时落实责任单位,第一时间反馈办理结果,搭建起政府与群众间的沟通桥梁,真正形成“真实感知、快速回应、高效处置、及时反馈”的营商环境工作机制。

好的营商环境既是生产力,又是竞争力。服务市场主体的每个环节、每个链条都是营商环境。用好用足“营商环境体验官”制度这把“尺子”,拿出过硬且有针对性的举措,提供更加细致、高效、便捷的政务服务,才能切实提高群众办事满意度和获得感。从我市聘任这些“体验官”的初衷看,是值得期待的。