

## 营商环境“体验官”工作须知

县级营商环境体验官的职责通常围绕监督、评估、反馈、建议四个方面展开，旨在通过实际体验和第三方视角，发现营商环境中的问题，推动政府服务优化。

### 1. 监督政策落实

**明察暗访：**以企业或群众身份实地体验政务窗口服务（如办证、纳税、审批等），检查流程是否便捷、工作人员态度及效率。

**政策落地核查：**验证惠企政策（如减税降费、补贴申请）是否真正执行到位，是否存在“最后一公里”梗阻。

### 2. 评估服务效能

**流程体验：**全程跟踪办事流程（如开办企业、工程建设项目审批），记录耗时、所需材料、跑动次数等，评估是否“一网通办”“最多跑一次”。

**问题挖掘：**发现隐性壁垒（如变相证明、中介垄断、系统卡顿）或部门推诿现象。

### 3. 反馈问题与建议

**定期报告：**向发改委营商办或县政府提交体验报告，需具体到案例、环节、责任部门，避免笼统描述。

**紧急通道：**对严重阻碍企业运营的问题（如无故拖延、吃拿卡要），可直报主要领导推动整改。

#### **4. 推动优化与宣传**

**参与改革研讨：**结合体验案例，为简化流程、数字化改造等提供一线建议。

**政策宣传：**向企业解读新政，收集反馈形成双向沟通。

#### **5. 其他工作要求**

**保密与廉洁：**不得泄露暗访信息或接受被监督单位利益输送。

**培训学习：**需熟悉营商环境评价指标（如世界银行标准、国家发改委体系）。

#### **6. 工作方式举例**

**情景模拟：**伪装成创业者申请营业执照，全程记录体验。

**企业走访：**访谈小微企业主，收集对监管执法的意见。

**数据对比：**对比周边县区同类事项办理效率，提出改进目标。