

唐河县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

唐放办〔2020〕6号

关于印发《唐河县政务服务社会监督员工作制度》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处：

为进一步加强政务服务的社会监督，县“放管服”办制定了《唐河县政务服务社会监督员工作制度》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

各乡镇人民政府、街道办事处请将2020年度社会监督员名单于2020年6月18日前(格式见附件)电子版、盖章扫描版报送至 thxfqfb@163.com。

联系人:郭元豪 13598200600

附件:唐河县政务服务社会监督员名单



唐河县政务服务社会监督员工作制度

第一条 为进一步加强政务服务的社会监督，提升服务效能和服务质量，落实服务绩效由企业和群众评判的工作要求，改进工作作风，优化营商环境，特制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务社会监督员(以下简称监督员)，是指按程序聘任，协助开展政务服务监督评价工作的人员。

第三条 监督员的聘请条件(一)具有较高的政治法律素养，坚持原则，公道正派，能够客观公正地反映政务服务工作开展情况，并提出意见建议。(二)善于调查研究，了解和关心政务服务工作，熟悉相关政策和法规，熟悉“互联网+政务服务”和窗口工作的基本工作程序、工作要求。(三)具有良好的沟通和表达能力，身体健康，有时间和精力参与社会监督活动，年龄一般不超过65周岁。(四)实事求是，自愿担任，遵守社会监督的各项规章制度。

第四条 监督员的组成监督员应具有广泛的代表性，主要从人大代表、政协委员、群团组织、企业代表、离退休干部、城乡居民代表、媒体工作人员、社区代表等中聘请，聘请途径不得重复。县级监督员，由“放管服”办聘请，人员10人左右。

第五条 监督员的聘任(一)监督员由符合条件的人员自愿报名或建议提名产生。(二)由各乡镇人民政府(街道办事处)进行审查、颁发聘书及工作证，并对外公布。(三)监督员每届聘期2年，聘期届满自动解聘，根据工作需要可以连聘。(四)聘期内，监督员因自

身原因不能或不适应履行职责的，可以提前解聘。

第六条 监督员的权利(一)根据工作需要，查询实体政务大厅窗口单位政务服务事项的有关规定和情况；了解各单位对投诉、建议和意见的落实情况。(二)监督各部门政务服务工作；有权要求有关单位及工作人员协助、配合。(三)对各政务服务单位提出意见和建议。

第七条 监督员的工作职责(一)对企业和群众办事过程中政务服务咨询、预约、受理、审批、办理、出证等环节的依法依规情况及办理效果等进行监督，收集企业和群众办事面临的堵点、难点、痛点问题，提出合理化意见和建议。(二)对政务服务工作涉及的PC端、移动端、自助终端、政务热线等功能设置，以及窗口工作人员服务态度、工作作风等情况进行监督评价。(三)对政务服务“好差评”工作涉及的制度建设、多渠道评价、全流程闭环工作机制等情况进行监督。(四)监督员可以单独或自由组合的方式不定期对政务服务部门进行明查和暗访。(五)接受“放管服”办委托的其他社会监督事务。

第八条 监督员的组织管理。(一)各乡镇人民政府（街道办事处）负责督查指导本级监督员的日常工作，落实专人与监督员联系，及时收集、整理监督员反映的情况和意见建议，每季度汇总一次。(二)各乡镇人民政府（街道办事处）要将监督员反映的问题、意见和建议，及时协调推动解决，并进行反馈。(三)各乡镇人民政府（街道办事处）每半年召开1次政务服务监督员座谈会，通报

政务服务开展情况，邀请监督员对本地政务服务工作进行综合点评，交流监督工作情况。(四)省大数据管理局每年开展“优秀政务服务社会监督员”评选活动，每年评选一次。对认真履行职责，工作表现突出的监督员予以表彰。

