

泾政服〔2023〕3号

## 关于印发《泾县政务服务社会监督员 工作制度》的通知

中心各窗口、各（股）室：

经中心党组会议研究通过，现印发《泾县政务服务社会监督员工作制度》，请知悉。

特此通知。

泾县政务服务管理局

2023年6月30日

---

抄送：各政务服务社会监督员

---

泾县政务服务管理局

2023 年 6 月 30 日印发

---

共印 8 份

# 泾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，协助泾县数据资源管理局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，关心和关注政务服务工作，熟悉政务服务工作的基本程序、工作要求。

（三）具有良好的沟通和表达能力，身体健康，热心公益事业，积极参与社会监督活动。

## **第四条** 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）由泾县数据资源管理局进行审查、颁发聘书，并对外公布。

（三）监督员每届聘期 2 年，聘期届满自动解聘，根据工作需要可以续聘。

（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。

### **第五条 监督员的权利**

（一）根据工作需要，查询县政务服务大厅各窗口政务服务事项相关规定；了解各窗口对投诉、建议和意见的落实情况。

（二）监督各窗口政务服务工作；有权要求有关窗口工作人员协助、配合。

（三）应邀参与县政务服务中心红旗窗口的测评。

（四）对各政务服务窗口提出意见和建议。

### **第六条 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）监督员可以采取“四不两直”的方式，以办事人的身份，根据政务服务大厅巡查流程，对政务服务窗口进行明查和暗访。

（五）接受泾县数据资源管理局委托的其他社会监督事务。

## **第七条 监督员的组织管理**

（一）泾县数据资源管理局负责做好选聘监督员巡查期间的相关服务工作，明确专人与监督员联系，及时收集、整理监督员反映的情况和意见建议。

（二）泾县数据资源管理局对监督员反映的问题、意见和建议，要及时协调推动解决，并进行反馈。

（三）泾县数据资源管理局每半年召开1次政务服务监督员座谈会，通报政务服务开展情况，邀请监督员对本县政务服务工作进行综合点评，交流监督工作情况。

**第八条** 本制度由泾县数据资源管理局负责解释。

**第九条** 本工作制度自印发之日起实施。