民权县政务服务中心政务服务社会监督员

实施办法

**第一条** 为进一步加强民权县政务服务中心建设管理和监督检查，促进依法行政，提高行政效能，提升政务服务环境，特制定本办法。

**第二条** 社会监督员应具备下列条件：

（一）拥护党的路线、方针、政策，遵守国家的法律、法规；

（二）关心政府廉政建设和效能建设，关注政务服务社会工作，热心监督工作；

（三）具有一定的政策水平、法律知识和相关的专业知识，以及较为丰富的工作经验；

（四）坚持原则，实事求是，秉公办事，具有广泛的群众基础，善于听取和反映群众的意见；

（五）身体健康，履行职责能力较强；

（六）其他应具备的有关条件。

**第三条** 社会监督员的聘请范围和方式：

（一）由民权县行政审批和政务信息管理局组织聘请人大代表、政协委员和政府有关部门、社会团体、新闻媒体、有关企事业单位的代表担任社会监督员；

（二）民权县行政审批和政务信息管理局向社会监督员颁发证书；

（三）社会监督员的聘任期限一般为2年；聘任期满后，因工作需要，征得本人及所在单位同意，可以续聘；到期未续聘即自然解聘；因自身原因不能或不适宜履行职责的，由民权县行政审批和政务信息管理局与有关部门协商同意后，提前解聘。

**第四条** 社会监督员的职责：

（一）监督窗口工作人员的业务能力、服务态度，以及窗口的工作质量；

（二）监督已进驻窗口的政务服务社会事项，是否还存在两头受理、明进暗不进等现象；

（三）监督是否对申请人申办事项所需的资料、需要修改和补正的资料进行一次性告知；

（四）监督应该当场办结的能否当场办结，承诺办理的是否在窗口承诺时限内办结；

（五）监督有无乱收费的现象；

（六）监督工作人员有无在工作时间炒股、打游戏、上网聊天、看电影、脱岗等现象；

（七）在窗口服务中，有无吃、拿、卡、要等违法违纪行为；

（八）收集、反映、传递社会各界对政务服务社会中心及窗口的意见和建议；

（九）参加政务服务社会中心组织的专项监督检查活动；

（十）办理政务服务社会中心委托的其他监督事项。

**第五条** 社会监督员的义务：

（一）社会监督员必须遵循国家法律、法规的规定，依据本办法，认真履行职责；

（二）保守国家和政务服务社会工作秘密；

（三）不利用社会监督员的身份谋取私利。

**第六条**  社会监督员在执行督查任务时，各窗口要认真配合。根据工作需要，社会监督员可采取以下办法履行监督职责：

（一）定期不定期的到中心窗口实地督查各窗口工作人员的服务情况；

（二）约请各窗口人员了解有关情况，分析存在差距的原因及改进意见；

（三）经常深入基层听取社会各界特别是服务对象的意见。

**第七条** 民权县行政审批和政务信息管理局应积极支持社会监督员开展工作，并建立相关制度：

（一）及时向社会监督员提供有关文件、规定、信息，保持经常性的工作联系；

（二）受理社会监督员反映的意见，并将办理结果及时反馈；

（三）每年不定期组织社会监督员座谈会，向监督员通报政务服务社会大厅情况，征询对监督工作的意见、建议和要求；

（四）每季度末以书面形式征询社会监督员反映和提出的意见、建议；

（五）保护社会监督员的合法权益；对认真履行监督职责，成绩显著的，由民权县行政审批和政务信息管理局给予表扬。

**第八条** 社会监督员提出的意见、批评、建议和其他有关监督的事项，要列入督办事项，进行登记、督办和反馈。

**第九条** 社会监督员的组织、联络及日常工作由民权县行政审批和政务信息管理局政务环境股具体负责。

**第十条** 本办法自发文之日起实施。