西峡县政务服务中心

关于聘任政务服务社会监督员的公告

为进一步加强对我县政务服务行为的社会监督，提升服务效能和质量，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，优化政务服务环境，根据《河南省政务服务社会监督员工作制度》有关规定，以及“宛政数【2020】13号”南阳市政务服务和大数据管理局关于印发《南阳市政务服务社会监督员工作制度》的通知，决定面向社会聘任社会监督员10名。现将有关事宜公告如下：

一、聘任对象

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、社区代表等中聘任。

二、聘任条件

1、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。

2、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。

3、具有良好地沟通和表达能力，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。

4、实事家是，自愿担任，遵守社会监督的各项规章制度。

三、聘任程序

1、申请报名。采取个人节面申请、单位推荐相结合的

申请方式，报名需填写西峡县政务服务社会监督员申请表(见附件)，并提供居民身份证复印件1份，一寸免冠彩色照片2张，于2024年6月28日前将申请表扫描版发送至电子邮箱进行报名。

联系人:符志星

联系电话:0377-60109311(办)

电子邮箱:xxxxzspfwzx@163.com

2.考察审核。县政务服务和大数据管理局将组织人员通过咨询、谈话了解等方式进行审查，研究决定聘任人员名单。

3.颁发证书。对决定聘任人员颁发特用证书和监督员证。特期为2年，聘期届满自动解聘，根据工作需要可续聘。

四、监督员职责

1、对全县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。

2、对政务服务工作涉及的PC端、移动端、自助终端、政务热线评价。

3、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。

4、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察和暗访。

5、接受县政务服务和大数据管理局委托的其他社会监督事务。

五、监督员组织管理

1、县政务服务中心负责指导监督员的日常工作，安排专人与监督员联系，及时收集、整理监督员反映的情况和意见建议，及时协调推动解决、进行反馈，每季度汇总一次。

2、每年召开一次政务服务社会监督员座谈会，通报政务服务开展情况，邀请监督员对政务服务工作进行综合点评，交流监督工作情况。

3、每年开展一次“优秀政务服务社会监督员”评选活动，对认真履行职责，工作表现突出的监督员予以表扬，

附:西峡县政务服务社会监督员申请表

西峡县政务服务中心

2024 年 6 月 15 日