

聊城市行政审批服务局文件

聊行审字〔2021〕22号

关于印发《聊城市行政审批服务局政务服务社会监督员工作制度》的通知

机关各科室、局属事业单位：

《聊城市行政审批服务局政务服务社会监督员工作制度》已经局长办公会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻实施。

公开属性：主动公开

聊城市行政审批服务局

2021年11月8日

聊城市行政审批服务局 政务服务社会监督员工作制度

第一条 为进一步加强行政审批和政务服务行为（以下简称“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。结合实际，特制定本制度。

第二条 社会监督员从市“两代表一委员”，纪检监察、其他党政机关、企事业单位的工作人员，行业协会从业人员和律师中选聘。

第三条 选聘资格条件

（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 and 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60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 社会监督员监督对象为市政务服务中心各窗口。

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) 由聊城市行政审批服务局进行审查、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。

(五) 监督员为义务监督，不领取薪酬。

第六条 监督员的权利

(一) 根据工作需要，查询窗口政务服务事项的有关规定和情况；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；有权要求有关窗口及工作人员协助、配合。

(三) 对各政务服务窗口提出意见和建议。

第七条 监督内容

(一) 政务信息公开是否及时，公开内容是否合法、全面、真实、准确，服务事项是否通俗易懂、便于操作。

(二) “一次办好”制度是否严格落实，是否存在审批事项不集中、群众办事来回跑等情况。

（三）工作人员是否按时上下班，仪容、仪表、仪态是否得体，工作作风是否严谨扎实。

（四）窗口办理业务是否合法合规，是否存在窗口工作人员“吃、拿、卡、要”等违规违纪情况。

（五）了解社情民意，发现制约市政务服务工作水平和影响市营商环境的其他问题，并提出改进意见。

第八条 聊城市行政审批服务局应为社会监督员参加有关会议、参阅文件资料等提供必要支持和协助，保障社会监督员顺利履行监督职责。监督员每季度反馈不少于两条的意见建议。

第九条 建立社会监督员定期联络机制，聊城市行政审批服务局应通过走访、召开座谈会或书面征求意见等形式，认真听取社会监督员意见建议。对社会监督员发现的问题线索，由聊城市行政审批服务局牵头负责调查处理，并向社会监督员反馈处理结果。

第十条 建立窗口作风建设情况定期通报机制。聊城市行政审批服务局定期向社会监督员书面通报市政务服务中心窗口作风建设情况，社会监督员可对通报情况提出质询或意见建议。