附件

红旗区政务服务社会监督员工作制度

**第一条** 为充分发挥我区政务服务社会监督员作用，实施有效监督，优化我区政务服务环境，特制定本办法。

**第二条** 社会监督员应具备下列条件：

（一）有较高的政治素质和一定的政策水平,较强的责任心和敬业奉献精神,自愿担任红旗区政务服务社会监督员；

（二）善于调查研究,能坚持原则,客观公正地反映红旗区政务服务大厅政务服务中存在的问题,能够提出建设性意见，推进红旗区政务服务大厅政务服务工作整体建设；

（三）遵纪守法,公道正派，自觉执行社会监督的各项规章制度；

（四）身体健康,能投入一定的时间和精力,认真履行社会监督员工作职责。

**第三条** 下列人员不得担任社会监督员：

（一）受过刑事处罚或者正在受到刑事追究的；

（二）被开除公职或者开除留用的；

（三）有不良信用记录的。

**第四条** 社会监督员的聘请

（一）社会监督员由符合条件人员自愿报名，经红旗区政务服务和大数据管理局审查，颁发工作证；

（二）对聘请的社会监督员实行动态管理，聘任期内，因自身原因不能或不宜履行职责时，可以提前解聘。

**第五条** 社会监督员具有下列情形之一的，不能继续担任社会监督员：

（一）不再符合本办法第二条规定条件的；

（二）具有本办法第三条情形的；

（三）违反本办法，造成不良后果的；

（四）本人不愿继续担任社会监督员的。

**第六条**　不再担任社会监督员的，收回聘书及工作证。

**第七条** 社会监督员的职责

（一）监督检查。了解并反映区政务服务中心、各乡镇行政审批服务中心、街道便民服务中心及村（社区）便民服务站窗口及其工作人员在提供政务服务，尤其是从事行政审批工作中遵守和执行国家法律、法规和政策，依法行政，履行法定职责的情况；了解并反映区政务服务中心窗口政务服务事项是否存在“两头受理”、“体外循环”的情况，以及首问负责制、一次告知制和承诺制的执行情况；对大厅工作人员服务态度、工作效率、工作作风、工作纪律等进行监督检查。

（二）建言献策。为提高我区政务服务工作效率、改进工作作风、创造良好营商环境建言献策，对政务服务工作提出合理化建议。

（三）接受并办理区政务服务和大数据管理局委托的其他监督事项。

**第八条** 社会监督员的工作形式

（一）参加由区政务服务和大数据管理局组织的监督集中检查活动；

（二）自行对各窗口进行暗访，听取和收集群众的意见等。

**第九条**　社会监督员的权利

（一）对区政务服务中心、各乡镇行政审批服务中心、街道便民服务中心及村（社区）便民服务站的服务情况实施监督检查和评议、提出意见等；

（二）向区政务服务和大数据管理局反映自己或他人对服务窗口的意见等；

（三）参加区政务服务和大数据管理局组织的相关培训,获取监督工作的有关资料,了解窗口的工作法规、政策和工作程序；

（四）受聘为社会监督员,按要求履行职责,由区政务服务和大数据管理局提供必要的协助；

**第十条** 社会监督员的义务

（一）认真学习有关法律法规政策和业务知识,不断提高自身监督水平。

（二）认真负责地收集社会各界的意见、建议等，对区政务服务大厅窗口、服务对象、工作人员满意度等情况进行调查,并及时向区政务服务和大数据管理局报告。

（三）在区政务服务和大数据管理局组织下,参加工作例会或因工作需要召开的临时工作会议。

**第十一条**　工作纪律

（一）社会监督员向区政务服务和大数据管理局反映的情况，应保证客观真实，不可凭空臆造，力争掌握第一手的材料；

（二）社会监督员不得以监督员的身份不正当干预政务服务大厅窗口工作人员正常的履职，不得以监督员的身份谋取私利，从事与履行职责无关的活动；

（三）不组织或参与媒体负面炒作，不转发未经证实的政务信息。

**第十二条** 社会监督员违反工作纪律、不履行义务的，一经发现，由区政务服务和大数据管理局进行批评教育。经批评教育仍不改正的，将取消其社会监督员身份，并予以公示。

**第十三条** 本办法自公布之日起施行。