

石家庄高新区行政审批局

石家庄高新区行政审批局 关于选聘政务服务监督员的实施办法

为进一步拓宽政务服务监督渠道，着力营造社会力量关心政务服务、参与政务服务、支持政务服务浓厚氛围，深度发现和及时解决政务服务过程中的各类问题，提升惠企便民服务品质，结合工作实际制定本办法。

一、选聘条件

- 具有较强的政治素养，自觉遵守法律法规，坚持原则、公道正派，对政务服务工作能够客观公正地进行评判。
- 关心政务服务工作，对政务服务相关工作程序、流程有一定了解，具备一定的专业知识。
- 善于调查研究，能对政务服务工作中出现的问题提出科学的意见和建议。
- 有自愿服务的热忱，不计报酬。

二、选聘程序

- 面向社会公开选聘。
- 个人报名或单位推荐。
- 行政审批局组织尽调后研究审定。

4. 颁发聘书并向社会公告名单。

三、聘用期限

监督员每届聘期一年，聘期届满自动解聘。

四、监督事项

1. 对政务服务过程中的法律法规执行情况进行实时监督，并提出相关意见建议。

2. 对办事企业、群众办理政务服务事项过程中遇到的堵点、难点、痛点问题进行收集，并提出合理化解决意见和建议。

3. 对线上、线下政务服务系统运行情况进行监督评价，并提出合理意见和建议。

4. 对政务服务大厅硬件配备、终端设备使用情况进行监督评价，并提出合理意见和建议。

5. 对政务大厅整体布局、窗口设置科学性提出合理意见建议。

6. 对政务大厅工作人员服务态度进行监督评价，并提出合理意见和建议。

7. 对行政审批局工作效率进行监督评价，并提出合理意见和建议。

8. 对行政审批局工作作风进行监督评价，并提出合理意见和建议。

9. 其它可以通过监督方式提出合理化意见建议的事项。

五、保障措施

1. 做好配套服务。行政审批局负责为政务服务监督员提供监督记录本等必要的办公用品或办公空间。

2. 主动配合工作。行政审批局全体人员、政务服务大厅进驻单位人员自觉接受监督员监督，主动配合其工作。

3. 建立工作台账。政务服务中心负责及时整理政务服务监督员发现问题，建立问题台账，并及时将问题推送至相关部门、科室。

4. 压实工作责任。政务大厅进驻部门、科室自收到监督员发现的问题后，按照“即知即改、立行立改”要求深入整改，并将整改情况报送至政务中心，由政务中心将整改情况反馈至监督员，以便监督员复核整改落实情况。

5. 加强宣传引导。各进驻部门与行政审批局要及时通过网络、报纸等渠道宣传工作成效，形成良好活动氛围。

附件：石家庄高新区行政审批局政务服务监督员反馈问题
台账

石家庄高新区行政审批局

2024年6月14日



附件

石家庄高新区行政审批局政务服务监督员反馈问题台账

序号	日期	监督员姓名	发现问题	责任科室	解决问题情况	备注