

平顶山市新华区政务服务和大数据管理局文件

平新政数局〔2023〕14号

签发人：唐晓源

新华区政务服务和大数据管理局 关于印发《新华区政务服务社会监督员工作制度》的通知

区政务服务中心、区直各有关单位：

《新华区政务服务社会监督员工作制度》已研究通过，
现印发给你们，请遵照执行。

新华区政务服务和大数据管理局

2023年6月15日



新华区政务服务社会监督员工作制度

第一条 本制度所称政务服务社会监督员（以下简称监督员），是指按程序聘任，协助新华区政务服务和大数据管理局开展政务服务监督评价工作的人员。

第二条 监督员的聘请条件

（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，熟悉相关政策和法规，政务服务工作的基本程序、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。

第三条 监督员的组成

监督员应具有广泛的代表性，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、社区代表等中聘请。由新华区政务服务和大数据管理局聘请，人员16人。

第四条 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）由新华区政务服务和大数据管理局进行审查、颁发聘书及工作证，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。

第五条 监督员的权利

(一) 根据工作需要，查询新华区各级实体政务大厅窗口单位政务服务事项的有关规定和情况；了解各单位对投诉、建议和意见的落实情况。

(二) 监督各部门政务服务工作；有权要求有关单位及工作人员协助、配合。

(三) 对各政务服务单位提出意见和建议。

第六条 监督员的工作职责

(一) 对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。

(二) 对政务服务工作涉及的 PC 端、移动端、自助终端、政务热线等功能设置，以及窗口工作人员服务态度、工作作风等情况进行监督评价。

(三) 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。

(四) 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查和暗访。

(五) 接受新华区政务服务和大数据管理局委托的其他

社会监督事务。

第七条 监督员的组织管理

（一）新华区政务服务和大数据管理局负责督查指导选聘监督员的日常工作，落实专人与监督员联系，及时收集、整理监督员反映的情况和意见建议，每季度汇总一次。

（二）新华区政务服务和大数据管理局要将监督员反映的问题、意见和建议，及时协调推动解决，并进行反馈。

（三）新华区政务服务和大数据管理局每半年召开1次政务服务监督员座谈会，通报政务服务开展情况，邀请监督员对本地区政务服务工作进行综合点评，交流监督工作情况。

（四）新华区政务服务和大数据管理局每年开展“优秀政务服务社会监督员”评选活动，每年评选一次。对认真履行职责，工作表现突出的监督员予以表彰。

第八条 本制度新华区政务服务和大数据管理局负责解释。

第九条 本工作制度自印发之日起实施。

附件：新华区政务服务监督员领导联系一览表

新华区政务服务监督员领导联系一览表

姓名	职务	联系电话	分管联系	政务服务监督员	职务	联系电话	备注
唐晓源	政数局党组书记、局长	13071737369	分管联系	董永成	新华区委统战部副部长、工商联党工委书记、常务副主席	15938916999	政协委员
				张官兴	新华区工商联主席、兴盾物业服务集团有限公司党委书记董事长	15333907777	企业代表
				王辉	新华区工商联副主席、蕴奥电梯销售有限公司董事长	16637500000	企业代表
				王冠锋	新华区工商联副主席、陆顺商贸有限公司董事长	13783231111	企业代表
				李瑞芳	新华区工商联副主席、仁智信教育信息咨询有限公司任董事长	13733791971	企业代表

姓名	职务	联系电话	分管联系	政务服务监督员	职务	联系电话	备注
徐向阳	政数局党组成员、行政服务中心主任	13721886521	分管联系	王钦立	新华区人大联选委主任	18637570707	人大代表
				石金峰	平顶山市惠华城市建设发展有限公司、副总	13393779779	企业代表
				冯文雅	恩泽科技	15637533111	企业代表
				王刚	新华区应急管理局	13303756798	城乡居民代表
张永胜	政数局党组成员、副局长	15993575859	分管联系	毛玺玺	平顶山日报社记者	15136972008	媒体工作人员
				程照华	平顶山日报社记者	13783296033	媒体工作人员

姓名	职务	联系电话	分管联系	政务服务监督员	职务	联系电话	备注
程远芹	政数局班子成员、行政服务中心副主任	13507627618	分管联系	赵天坤	西高皇街道办事处中央花园社区副主任	13393780086	社区代表
				胡安明	西高皇街道办事处科员	15136970881	离退休干部
				郑鑫	新华区妇联副主席	13781078000	政协委员
曹莉	政数局班子成员、行政服务中心副主任	17703756599	分管联系	鲁欢欢	新华区团委副主任科员	13503750182	群团组织
				陈冰冰	机关事务服务中心工会主席、李庄村第一书记	15038888996	社区代表