

附件 1

中卫市政务服务体验员监督员工作制度

第一条 为进一步加强政务服务的社会监督，提升服务效能和服务质量，落实国家和自治区关于政务服务标准化规范化便利化的指导意见和建立政务服务效能提升常态化工作机制意见，更好发挥政务服务社会监督作用，改进工作作风，优化营商环境，特制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务体验员监督员（以下简称体验监督员）是指按程序聘任，协助政务服务中心开展政务服务监督评价工作的人员。

第三条 体验监督员的聘请条件

（一）拥护中国共产党的领导，政治法律素养高，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，掌握“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 体验监督员的组成

体验监督员应具有广泛的代表性, 主要从人大代表、党代表、政协委员代表、新闻媒体代表、社区或居民代表、企业及个体代表中聘请, 人员 5—7 人。

第五条 体验监督员的聘任

(一) 体验监督员由符合条件的人员自愿报名或建议提名产生。

(二) 由市审批服务管理局进行审查、颁发聘书及工作证, 并对外公布。

(三) 政务服务监督员每届聘期 2 年, 聘期届满自动解聘, 根据工作需要可以连聘。

(四) 聘期内, 体验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。

第六条 体验监督员的权利

(一) 根据工作需要, 查询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; 有权要求相关单位及工作人员协助、配合。

(三) 对各政务服务管理和实施部门提出意见和建议。

第七条 体验监督员的职责

（一）体验监督服务质量：按照规定的流程 and 标准，对经营主体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体验监督，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）体验监督服务规范：对政务服务大厅、窗口单位等进行实地体验，观察服务环境、服务流程、工作人员的态度和业务能力，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进行监督评价。监督政务服务部门是否严格执行各项规章制度，如首问负责制、一次性告知制、限时办结制等，以及是否存在违规操作和不规范行为。

（三）评估服务质量：对政务服务的效率、效果、满意度等方面进行评估，包括办理业务的时间长短、结果是否符合预期、群众的满意程度等。对政务服务“高效办成一件事”“政务服务效能提升常态化”“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）监督作风建设：对政务服务工作人员的工作作风、廉洁自律等情况进行监督，是否存在服务企业群众“推绕拖”“门难进、脸难看、事难办”“不作为、慢作为、乱作为、假作为”和“吃拿卡要”等情况进行监督评价。

(五) 体验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, 并将体验监督情况报市审批服务管理局审批监管科。

(六) 接受市审批服务管理局委托的其他社会监督事务。

第八条 体验监督员的组织管理

(一) 市审批服务管理局要做好体验监督员的业务培训指导工作, 并实时了解掌握其履职情况, 对履职越位、不到位等情况及时予以纠偏。

(二) 落实专人与体验监督员联系, 及时收集、整理体验监督员反映的情况和意见建议。及时协调推动解决, 并进行反馈。

(三) 市审批服务管理局每年召开不少于 1 次体验监督员座谈会, 通报政务服务工作开展情况, 邀请体验监督员对政务服务工作进行综合点评, 交流监督工作情况。

(四) 开展“优秀政务服务体验监督员”评选活动, 对认真履行职责, 工作表现突出的体验监督员予以表彰。

(五) 体验监督员要严格遵守工作纪律, 实事求是地开展监督工作, 不得持《政务服务监督员聘书》从事与政务服务监督工作无关的活动。

第九条 本制度由市审批服务管理局负责解释。

第十条 本工作制度自印发之日起实施。