

# 伊川县人民政府推进政府职能转变 和放管服改革协调小组办公室文件

伊放管服组办〔2021〕23号

---

## 关于印发《伊川县政务服务社会监督员 管理办法》的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，县直有关部门：

《伊川县政务服务社会监督员管理办法（试行）》经试运行一年后，即日起废止。《伊川县政务服务社会监督员管理办法》已经县政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

2021年12月26日

# 伊川县政务服务社会监督员管理办法

第一条 为进一步规范伊川县政务服务服务行为，提高服务效能，充分发挥政务服务社会监督员作用，实施有效监督，营造更加良好的政务服务环境，依据《河南省政务服务社会监督员工作制度》，结合我县工作实际，特制定本办法。

第二条 社会监督员应具备下列条件：

（一）有较高的政治素质素养，较强的责任心和敬业奉献精神，自愿担任政务服务社会监督员。

（二）善于调查研究，能坚持原则，客观公正地反映伊川县政务服务工作中存在的不足，能够提出合理的意见建议，推进政务服务能力提升。

（三）遵纪守法，秉公执纪，自觉执行社会监督的各项规章制度。

（四）年龄在 22—65 周岁之间，高中及以上学历，身体健康，能投入一定的时间和精力，认真履行监督员工作职责。

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）受过劳动教养或者行政拘留处罚的；

（三）被司法部门接入失信被执行人或限制消费人员的；

（四）被单位开除或者开除留用的。

（五）因其他原因可能影响履行社会监督员职责的人员。

#### 第四条 社会监督员的聘任

(一) 政务服务社会监督员由符合条件人员自愿报名，经伊川县人民政府办公室(县政务服务和大数据管理局)(以下简称“县政府办(县政数局)”)进行审查，征得本人同意，县政府办(县政数局)颁发聘书及工作证，并对外公布。

(二) 社会监督员聘期每届二年，聘期届满自动解聘，期满后根据工作需要可以连聘。

(三) 对聘请监督员实行动态管理，聘任期内，监督员因自身原因不能或不适应履行职责时，可以提前解聘。

第五条 具有下列情形之一的，社会监督员可以辞去职务：

- (一) 因职务调整影响履行社会监督员职责的人员的；
- (二) 不愿继续担任社会监督员的。

社会监督员辞去职务的，需本人提出申请。

第六条 社会监督员具有下列情形之一的，作出选任决定的县政府办(县政数局)应当解除其职务并向社会公布：

- (一) 自愿辞去社会监督员职务的；
- (二) 不再符合本办法第二条规定条件的；
- (三) 具有本办法第三条情形的；
- (四) 违反本办法，造成不良后果的。

#### 第七条 社会监督员的职责

- (一) 了解并向县政府办(县政数局)反映入驻政务服

务窗口单位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；

（二）了解并向县政府办（县政数局）反映政务服务入驻单位行政审批事项是否存在“两头受理”、“体外循环”的情况，以及首问责任制、一次告知制和承诺制的执行情况；

（三）听取和反映人民群众对政务服务及其工作人员从事政务服务的作风、行风的情况；

（四）接受并办理县政府办（县政数局）委托的其他监督事项。

#### 第八条 社会监督员的工作形式

（一）参加由县政府办（县政数局）组织的监督集中检查活动，对发现的问题通过提交《政务服务监督员意见单反馈单》反映。

（二）自行对各窗口单位进行明查暗访，对发现的问题通过提交《政务服务监督员意见单反馈单》反映。

（三）听取和收集群众的意见，经本人走访核实后，通过提交《政务服务监督员意见单反馈单》反映。

#### 第九条 社会监督员的权利和义务

（一）认真学习有关法律法规政策和业务知识，按期参加县政府办（县政数局）组织的相关培训和座谈，积极获取监督工作有关的资料，了解各窗口单位工作的法规、政策和

工作程序。不断提高自身监督水平。

（二）对政务服务窗口单位的服务情况实施监督检查和评议，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，并督促其对存在问题进行整改。

（三）对政务服务窗口单位、服务对象、内部员工满意度等情况进行走访调查，每季度提交一次《政务服务监督员意见单反馈单》，县政府办（县政数局）收集、反映自己或他人对政务服务窗口单位的意见等。

（四）受聘为社会监督员后，监督员按管理办法履行职责，由县政府办（县政数局）提供必要的协助。

（五）社会监督管理员履职期间，向县政府办（县政数局）反馈的问题、意见和建议应进行走访调查，保证信息客观真实。

（六）政务服务社会监督员不得以监督员的身份不正当干预服务中心窗口单位正常的履职，不得以监督员的身份谋取私利或从事与履行职责无关的活动。

#### 第十条 社会监督员的解聘

政务服务社会监督员违反监督员管理制度的，由县政府办（县政数局）进行约谈，经约谈仍不悔改的，取消其社会监督员身份，收回聘书和工作证，并予以公示。违法违纪的

交由相关部门处理。

第十一条 增补社会监督员依照本办法执行。

第十二条 本办法由县政府办（县政数局）进行解释，自公布之日起施行。

