黔江府办〔2023〕12号

重庆市黔江区人民政府办公室

关于印发黔江区政务服务“亲体验、听民声”体验活动方案的通知

各乡、镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《黔江区政务服务“亲体验、听民声”体验活动方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市黔江区人民政府办公室

2023年5月18日

（此件公开发布）

黔江区政务服务

“亲体验、听民声”体验活动方案

为深入贯彻“服务基层、服务企业、服务群众”工作机制，通过开展政务服务“亲体验、听民声”体验活动（以下简称体验活动），查找服务企业群众的弱项和短板，倾听群众心声，收集办事群众意见建议，积极探索创新政务服务便利化措施，提升窗口服务质量，特制定本方案。

一、活动主题

体验窗口服务，倾听群众心声，提升服务效能。

二、活动内容

（一）参与人员。

各乡镇街道政务服务工作分管领导（以下简称乡镇街道分管领导）；区级政务服务机构（含具有政务服务职能的区级部门、法律法规授权的组织）政务服务工作分管领导、进驻区政务服务中心首席代表（以下分别简称区级政务服务机构分管领导、首席代表）；区行政服务中心分管领导和科室负责人。

（二）体验形式和内容。

**1.以窗口工作人员身份体验。**区级政务服务机构分管领导在区政务服务中心本单位服务窗口，以窗口工作人员身份坐班1天办理业务，填写《体验活动业务办理登记表》（附件2，下同）；乡镇街道分管领导在本级便民服务中心服务窗口，以窗口工作人员身份坐班1天办理业务，填写《体验活动业务办理登记表》。

**2.以办事群众身份体验。**区级政务服务机构分管领导、首席代表以群众身份，分别选取区政务服务中心2个以上窗口体验业务咨询、办理（帮办、代办）等服务（参考事项见附件1，下同），填写《体验活动窗口服务质量评价表》（附件3，下同）；乡镇街道分管领导以群众身份，选取2个以上乡镇街道便民服务中心体验业务咨询、办理（帮办、代办）等服务，填写《体验活动窗口服务质量评价表》；区行政服务中心分管领导和科室负责人以群众身份，选取区政务服务中心5个以上窗口和6个以上乡镇街道便民服务中心体验业务咨询、办理（帮办、代办）等服务，填写《体验活动窗口服务质量评价表》。

三、活动步骤

（一）组织体验（7月底前）。

各乡镇街道、区级政务服务机构结合单位工作实际，组织相关参与人员开展体验活动，认真梳理办事群众提出的意见建议和发现的服务体验问题，并将《体验活动业务办理登记表》和《体验活动窗口服务质量评价表》反馈区行政服务中心。

（二）问题整改（8月底前）。

区行政服务中心根据各乡镇街道、区级政务服务机构反馈的《体验活动业务办理登记表》和《体验活动窗口服务质量评价表》，汇总形成“问题清单”，组织相关责任单位深挖问题根源、制定整改措施，形成“问题整改清单”（附件4，下同）并进行整改。

（三）总结通报（9月底前）。

各乡镇街道、区级政务服务机构根据本单位组织体验、问题整改等工作开展情况，总结形成体验活动开展情况报告，经本单位主要领导签字盖章后送区行政服务中心备案（电子版、纸质件）。区行政服务中心根据各单位体验活动开展情况报告，会同区政府办公室对各单位开展体验活动情况进行抽查核实，通报核实结果并纳入政务服务年度考核。

四、活动要求

（一）务求体验实效。

各乡镇街道、区级政务服务机构要以求真务实的工作作风组织开展体验活动，做到带着感情体验、带着思考体验、带着责任体验，不事先打招呼、不暴露身份、不敷衍了事走过场，切实发挥通过体验活动持续提升政务服务标准化、规范化、便利化水平的促进作用。

（二）抓好问题整改。

各乡镇街道、区级政务服务机构要坚持问题导向，对形成的“问题整改清单”，能马上整改的，要即知即改、立行立改；不能马上整改的，要提出切实可行的解决办法，制定具有针对性的整改措施，将“问题整改清单”变为群众的“满意清单”。

（三）形成长效机制。

区行政服务中心要以开展体验活动为契机，坚持问题整改与构建长效机制结合起来，在措施制定上注重制度创新和流程再造，形成一批管长远、治根本的制度机制。自2024年起，区行政服务中心要根据工作安排适时组织开展体验活动，不断打造具有黔江特色的政务服务新名片。

附件：1.活动体验单位及体验参考事项一览表

2.体验活动业务办理登记表

3.体验活动窗口服务质量评价表

4.体验活动问题整改清单

附件1

活动体验单位及体验参考事项一览表

| 序号 | 体验单位 | 体验事项 | 体验地址 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 区档案局 | 延期向档案馆移交档案审批 | 政务服务中心3号楼A区1楼1号窗口 |
| 2 | 区新闻出版局 | 出版物零售单位和个体工商户登记事项变更审批 | 政务服务中心3号楼A区1楼1号窗口 |
| 3 | 区政府侨务办 | 华侨回国定居审批 | 政务服务中心3号楼A区1楼2号窗口 |
| 4 | 区发展改革委 | 区县权限内的企业投资项目备案 | 政务服务中心3号楼B区2楼1号窗口 |
| 建设项目防空地下室竣工验收备案 |
| 5 | 区教委 | 初中及以下教师资格认定 | 政务服务中心3号楼A区1楼2号窗口 |
| 少数民族考生中考加分确认 |
| 流动人口随迁子女入学资格认定 |
| 中小学生学籍管理 |
| 6 | 区科技局 | 科技成果登记 | 政务服务中心3号楼A区1楼2号窗口 |
| 7 | 区经济信息委 | 液化石油气经营许可 | 政务服务中心3号楼A区1楼1号窗口 |
| 工业及信息领域企业投资项目备案 |
| 8 | 区民族宗教委 | 民族成份变更确认 | 政务服务中心3号楼A区1楼1号窗口 |
| 9 | 区公安局 | 临时居民身份证申领 | 政务服务中心3号楼A区1楼4-11号窗口 |
| 边境管理区通行证（深圳、珠海经济特区除外）核发 |
| 出入境通行证签发 |
| 普通护照签发 |
| 公章刻制 |
| 机动车注册登记 | 车管分中心（正阳街道正舟路南段454号） |
| 机动车行驶证补发、换发 |
| 机动车驾驶证补发、换发 |
| 10 | 区民政局 | 社会团体成立登记 | 政务服务中心3号楼A区1楼14号窗口 |
| 临时救助对象认定 |
| 婚姻登记预约 | 婚姻登记中心（城东街道长征路北段18号婚姻登记分中心2楼） |
| 内地居民婚姻登记 |
| 结离婚证遗失或损毁补发 |
| 11 | 区司法局 | 基层法律服务工作者执业许可 | 政务服务中心3号楼A区1楼12号窗口 |
| 办理公证事项和事务 |
| 提供法律援助 |
| 12 | 区财政局 | 中介机构从事代理记账业务审批 | 政务服务中心3号楼A区1楼2号窗口 |
| 13 | 区人力社保局 | 创业补贴申领 | 政务服务中心2号楼A区1楼 |
| 创业担保贷款申请 |
| 职业技能提升补贴申领 |
| 丧葬补助金、抚恤金申领 | 政务服务中心2号楼B区1楼社保大厅2-5号窗口 |
| 社会保障卡补领、换领、换发 | 政务服务中心2号楼B区1楼社保大厅7号窗口 |
| 社会保障卡申领 |
| 14 | 区规划自然资源局 | 临时用地审批 | 政务服务中心3号楼B区2楼2-4号窗口 |
| 建设工程规划许可证核发 |
| 二手房交易 | 政务服务中心2号楼B区2楼 |
| 15 | 区生态环境局 | 建设项目环境影响评价审批 | 政务服务中心3号楼B区2楼14号窗口 |
| 排污许可 |
| 16 | 区住房城乡建委 | 建设工程质量竣工验收监督 | 政务服务中心3号楼B区2楼5-7号窗口 |
| 房地产经纪机构备案 |
| 公租房承租资格确认 |
| 施工图审查备案 |
| 17 | 区城管局 | 户外招牌设置备案 | 政务服务中心3号楼B区2楼17、18号窗口 |
| 市政设施建设类审批 |
| 城市建筑垃圾运输核准 |
| 18 | 区交通局 | 网约车驾驶员从业资格认定 | 政务服务中心3号楼B区2楼21-24号窗口 |
| 公路建设项目施工许可 |
| 货运驾驶员从业资格换证 |
| 巡游出租车驾驶员从业资格认定 |
| 从事机动车维修经营业务的备案 |
| 19 | 区水利局 | 取水许可（常规审批） | 政务服务中心3号楼B区2楼12-13号窗口 |
| 水利工程建设项目开工备案 |
| 20 | 区农业农村委 | 拖拉机和联合收割机登记 | 政务服务中心3号楼A区1楼24号窗口 |
| 拖拉机和联合收割机驾驶证补领、换领 |
| 农药经营许可（核发） |
| 21 | 区商务委 | 成品油零售经营企业申请变更 | 政务服务中心3号楼A区1楼1号窗口 |
| 申请新建、迁建、改扩建加油站（申请领证） |
| 22 | 区文化旅游委 | 互联网上网服务营业场所经营单位设立审批 | 政务服务中心3号楼A区1楼1号窗口 |
| 图书馆读者证（卡）办理 |
| 娱乐场所从事娱乐场所经营活动审批（歌舞娱乐） |
| 23 | 区卫生健康委 | 护士执业注册 | 政务服务中心3号楼A区1楼25-27号窗口 |
| 医师执业注册 |
| 公共场所卫生许可（除饭馆、咖啡馆、酒吧、茶座等） |
| 医疗机构执业登记 |
| 24 | 区退役军人事务局 | 各类优抚补助对象认定 | 政务服务中心3号楼A区1楼1号窗口 |
| 伤残人员抚恤待遇发放 |
| 25 | 区应急局 | 烟花爆竹经营（批发）许可延期申请 | 政务服务中心3号楼A区1楼13号窗口 |
| 危险化学品经营许可首次申请 |
| 26 | 区市场监管局 | 个体工商户登记 | 政务服务中心3号楼B区2楼25-35号窗口 |
| 食品经营许可 |
| 营业执照遗失补领、换发 |
| 第三类医疗器械经营许可证 |
| 内资企业及分支机构登记 |
| 食品生产加工小作坊登记 |
| 《药品经营许可证》《药品经营质量管理规范认证证书》(零售)核发 |
| 27 | 区统计局 | 受理统计违法行为举报 | 政务服务中心3号楼A区1楼2号窗口 |
| 28 | 区乡村振兴局 | 为建档立卡贫困户出具证明 | 政务服务中心3号楼A区1楼2号窗口 |
| 29 | 区医保局 | 生育保险待遇核准支付 | 政务服务中心2号楼B区1楼21-37号窗口 |
| 城乡居民基本医疗保险参保登记 |
| 基本医疗保险参保人员住院费用手工（零星）报销 |
| 基本医疗保险关系转移接续手续办理 |
| 城镇职工基本医疗保险单位参保登记 |
| 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇资格认定 |
| 30 | 区林业局 | 林木采伐许可证核发 | 政务服务中心3号楼A区1楼23号窗口 |
| 建设项目临时使用林地（区县审批）及在森林和野生动物类型自然保护区建设审批 |
| 31 | 区消防救援支队 | 公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查 | 政务服务中心3号楼B区2楼16号窗口 |
| 火灾事故调查 |
| 32 | 区残联 | 残疾人证新办、换领、迁移、注销 | 政务服务中心3号楼A区1楼1号窗口 |
| 全国残疾人按比例就业情况联网认证 |
| 33 | 黔江区税务局 | 开具个人所得税纳税记录 | 政务服务中心3号楼B区1楼 |
| 代开增值税发票 |
| 开具税收完税证明 |
| 34 | 区气象局 | 雷灾调查与鉴定 | 政务服务中心3号楼A区1楼2号窗口 |
| 雷电防护装置竣工验收 |
| 雷电防护装置设计审核 |
| 35 | 区烟草专卖局 | 烟草专卖零售许可证延续办理 | 政务服务中心3号楼A区1楼22号窗口 |
| 36 | 住房公积金黔江分中心 | 办理公积金提取 | 公积金分中心（城西街道行署街401号） |
| 公积金汇缴 |
| 办理公积金个人住房贷款 |
| 37 | 区泰来宏达自来水公司 | 居民零星用水办理 | 政务服务中心3号楼B区2楼8号窗口 |
| 施工用水办理 |
| 38 | 国网重庆黔江供电公司 | 个人新装 | 政务服务中心3号楼B区2楼9号窗口 |
| 39 | 中国移动重庆公司黔江分公司、中国联通重庆市黔江区分公司、中国电信黔江分公司、重庆广电黔江分公司 | 通信设备的安装、调试、开通 | 政务服务中心3号楼B区2楼11号窗口 |
| 光纤到户通信设施竣工验收备案 |
| 40 | 民生燃气公司 | 燃气缴费、报装 | 政务服务中心3号楼B区2楼10号窗口 |
| 41 | 30个乡镇街道 | 城乡居民养老保险参保登记、城乡居民基本医疗保险参保登记、生育服务证登记、就业困难人员社会保险补贴申领、养老保险待遇发放账户维护申请、乡村建设规划许可证核发-农村村民住宅等事项 | 各乡镇街道便民服务中心 |

附件2

体验活动业务办理登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 体验单位 |  | | | | |
| 体验人 |  | | 时间 |  | |
| 体验内容 | 办理事项名称 | 办理数量 | 办理平台 | 办结时限 | 总体评价 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| ...... | ...... | ...... | ...... | ...... |
| 存在的问题 |  | | | | |
| 合理化建议 | 本人签名： | | | | |

**注：反馈该表时需提供体验活动照片。**

附件3

体验活动窗口服务质量评价表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 体验的窗口单位 |  | | | | | |
| 体验人 |  | | | 时间 |  | |
| 评价内容 | 非常满意 | 满意 | 基本满意 | | 不满意 | 非常不满意 |
| 服务态度 |  |  |  | |  |  |
| 一次性告知 |  |  |  | |  |  |
| 业务熟悉程度 |  |  |  | |  |  |
| 工作亮点 |  | | | | | |
| 存在的问题 |  | | | | | |
| 综合评价 | 评价人： | | | | | |

**注：反馈该表时需提供体验活动照片。**

附件4

体验活动问题整改清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 具体问题 | 涉及单位 | 整改措施 | 整改结果  （已完成、部分完成、未完成） | 未完成整改的具体原因及解决方案 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| .... |  |  |  |  |  |

重庆市黔江区人民政府办公室 2023年5月19日印发