

# 徐州鼓楼：“小窗口”解决“大民生”

为进一步优化营商环境，聚焦办事企业、群众堵点难点，徐州市鼓楼区行政审批局按照《江苏省政务服务“办不成事”反映窗口建设运行工作规范（试行）》和《徐州市政务服务“办不成事”反映窗口建设运行方案》要求，开设“办不成事”反映窗口，及时发现、积极疏解“疑难杂症”，提升政务服务水平。此外，为助力中心商圈商家、小商户发展，区市场监管局也多举措帮助商家快速便捷办理食品经营许可证。

通讯员 鼓轩 现代快报+记者 马壮壮



“办不成事”反映窗口 通讯员供图

## 健全窗口双机制，丰富窗口业务项

“我家住得远，来回不方便，多亏了‘办不成事’窗口的工作人员！”近日，市民李先生来到鼓楼区政务大厅办理营业执照经营范围变更，由于出行匆忙，有证件忘带了，焦急的他向大厅“办不成事”窗口人员寻求帮助。“您可以通过手机下载电子营业执照，结合容缺受理方式办理后续业务。”在工作人员指导下，李先生顺利完成业务办理，实事办到了他的心坎上。

在政务大厅，区行政审批局在显眼位置设置了“办不成事”窗口，选派业务水平高、协调能力强、服务意识好的人员，明确工作职责，规范受理、协调、办结流程，接待群众来访、听取群众意见、受理群众诉求，针对不同情况，协调相关窗口、科室和部门“对症下药”。同时，鼓楼还创新“1312”诉求处理工作机制，即相对简单可以直接解决的问题1个工作日内解决；

有一定协调难度的问题3个工作日内办结；较为复杂、协调难度大的问题原则上在12个工作日内办结。“‘办不成事’窗口集中受理群众在政务事项办理过程中，非因法律法规、政策限制等原因，需要特事特办或多部门协同才能解决的问题，以及为企业群众把握不准的某些复杂事项提供政策咨询等，提供办事兜底服务。”区行政审批局有关负责人表示。

## 拓宽窗口覆盖面，政务服务一张网

“办不成事”窗口不仅在努力办成事，而且还通过收集企业群众反映的各类问题，进一步分析哪类事项容易办不成、办不成的原因是什么，使其成为今后按流程就能办的事，从“办成一件事”向“解决一类事”推进，形成“发现问题—研究

问题—解决问题”的良性循环，促进各部门不断优化办事流程，提升服务质量。按照关于加快推进政务服务规范化便利化标准化的要求，区行政审批局全力推进街道、社区便民服务大厅“办不成事”反映窗口设立，

让企业群众好办事、办得成。下一步，区行政审批局将继续畅通民声反馈渠道，协调相关职能部门，合力破除阻碍企业群众办成事的隐形壁垒，协力解决“办不成的事”“难办的事”，让“小窗口”解决“大民生”，不断提升办事效率和办事体验。

## 多举措助力中心商圈食品经营许可证快办

食品经营许可证的办理涉及到市场监管局和行政审批局两个部门，为进一步缩短办证时间，鼓楼区市场监管局牵头与行政审批局经多次协商讨论，采用电联、网联的方式，及时沟通反馈办证相关事宜，确保许可全流程畅通、部门间无缝衔接，通过优化工作流程，切实为办证群众带来便利。

此外，区市场监管局与区行政审批局全程对接，餐饮经营户在申请办理营业执照时，由区行政审批局提前告知办理食品经营许可证时经营场所具备的条件，在装修时一次性到位，避免现场核查时条件不合格再次改造，浪费资金、延误办证时间。对仅销售预包装食品的主体，办理营业执照时告知不需办理食品经营许可，从而简化申请流程，提高申请效率，在最短时间内

获得经营资格。针对大型商业综合体开业时商户集中扎堆办证的情况，开辟绿色通道优先服务。近日，金鹰上街二期30余家餐饮户集中开业，面对时间紧、体量大情况，局机关统筹协调，抽调人员集中力量、靠前服务，做到随时申请、随时核查，减少等待时间，缩短办证周期，确保业户如期正常开业。

食文明健康 有你有我 紫金奖公益传播

## 书香社会齐阅读

倡导健康生活理念 共享和谐幸福生活

书香社会 为健康生活充电

紫金奖公益传播 食文明健康 有你有我