

“办不成事”反映窗口让事办成



(邹迪/文摄)“第一次报销,根本不知道该怎么打印发票,以为白跑一趟,没想到10分钟就办好了。”日前,市民杨女士在“办不成事”反映窗口的协助下,10分钟内办成了一件原本当天无法在现场办成的业务,她对“办不成事”反映窗口的服务竖起了大拇指。

记者获悉,杨女士在政务服务中心办理大病医药费报销时,因为缺少发票,本来无法按照流程当即办理,经窗口人员提醒,她抱着试试看的态度至“办不成事”反映窗口。工作人员在确认病史、明细等材料无误后,让杨女士填写“办不成事”业务受理单,随后帮助其使用“苏服办”APP下载电子票据并打印。仅用了10分钟就办好了大病医药费的报销手续,免去了杨女士来回奔波的困扰。

自2022年起,市数据局在市、镇(区、街道)两级政务服务中心设置“办不成事”反映窗口,以“办成事”为准则,旨在及时解决企业、群众在办理政务服务事项过程中遇到的各类难题难事。

“办不成事”反映窗口能办什么?据介绍,在法律法规规定范围内,窗口针对五个方面进行受理办理:一是针对在政务服务中心办理依申请行政权力事项及公共服务事项过程中,企业群众线上或线下提交申请材料后,未能实现成功受理、成功审批的;二是针对因法律法规限制或上级有明确规定等不能办理的事项,对企业群众做好解释工作;三是针对企业群众反映来中心办事过程中遇到的服务态度差、慢作为、不作为等“差评”问题;四是针对特殊群体开通绿色通道,提

供帮办代办服务;五是针对企业群众多次来中心未能解决的其他问题。

前不久,经营者李先生的奶茶店开业在即,但在办理门头审批过程中遇到了麻烦。“尺寸不符合标准,我就自己操作设计效果图申请办理,但好几次都没法通过。”为此,李先生来到“办不成事”反映窗口寻求帮助。没想到仅一下午时间,工作人员就协调专业人员对李先生的奶茶店门头出具了设计效果图,并协调城管窗口开通绿色通道,在最短的时间内顺利通过了验收标准。

“办不成事”反映窗口又是如何办事的呢?为规范窗口运行,我市认真贯彻落实《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)》文件精神,建立了“统一受理、沟通协调、分类处办、答复反馈、跟踪回访”的全流程管理机制。通过规范咨询解答、分类交办、会商联审、办结回访等流程环节,推动事项办理流程形成良性闭环。群众反映问题后,工作人员会向相关窗口了解研判,情形较简单的事项当场办理或反馈。

“较复杂或涉及多窗口、需协调转办的,受理日下班前首次反馈,并告知进度、持续跟踪,直至办结或明确答复,一般不超过5个工作日。”专窗相关负责人介绍。

记者获悉,市数据局目前正参与《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》国家标准编写,通过标准化建设,让更多“办不成”事项能办成。

“很多问题在其他窗口首次接待时就得到妥善解决,这也反映了政务服务效能的提升,以及营商环境的优化。”专窗相关负责人说,专窗设立以来,窗口累计协调受理了包括容缺、权责不清等在内的78件问题事项,数量逐年大幅减少。

我市收听收看 省领导调度检查安全生产工作视频会议

(韩一宁)4月30日上午,省领导调度检查安全生产工作视频会议和常州市续会相继召开。我市设分会场收听收看,并召开续会。市委常委、常务副市长赵明参加会议。

会议指出,“五一”期间是安全生产事故的易发期、高发期。全市各板块各部门要始终绷紧安全这根弦,把“时时放心不下”的责任感转化为“事事心中有数”的行动力,聚焦重点区域、场所、行业,加强排

查安全隐患力度,确保底数清、情况明,并严格落实安全隐患整治责任,彻底将安全隐患整改到位。要加强值班值守,严格执行领导干部在岗带班、24小时值班值守制度,加强突发事件和生产安全事故、自然灾害信息报送工作。要加强应急救援准备,进一步发挥专职安全员队伍的作用,确保一旦发生事故或险情第一时间响应、第一时间应对处置,让人民群众度过一个欢乐祥和的假期。

全国首届白化茶名优茶大赛 溧阳获一金三银

(韩一宁)4月26日,第二届咸丰白茶文化节暨白茶产业交流活动在湖北省恩施土家族苗族自治州咸丰县开幕。我市天目湖茶研所选送的白化茶荣获全国首届白化茶名优茶大赛金奖,天目湖早春茶家庭农场、江苏松岭头农业生态有限公司、天目湖时雨茶厂选送的白化茶获得银奖。

活动期间,还举办了白茶产业发展座谈交流会、白茶茶高质量发展论坛等系列活动。市农业农村局、市天目湖白茶协会相关负责人分别围绕天目湖白茶品牌打造、宣传推广和产业发展作交流发言。

好山好水出好茶。我市是江苏省重点产茶区,1999年开始引种白化茶品种。经过20多年的发展,天目湖白茶在规模化、标准化、科技化、机械化、品牌化发展的道路上不断壮大,成为一代代溧阳人兴农富民的重要载体。近年来,我市通过开展茶叶加工技能培训,提升茶企精细化管理、精深加工能力,使得茶叶产量不断增加,品质不断提升。我市被中国茶叶流通协会授予“特色白茶之乡”称号,天目湖镇被授予“中国(天目湖)白茶小镇”称号。目前,全市茶叶总面积达7.2万亩,其中天目湖白茶近5万亩,茶叶生产经营主体300余家。

我市举办河湖长制工作培训班

(陈怡)4月29日,我市举办全市河湖长制工作培训班。

培训会介绍了我市当前的水环境治理情况、常州市及溧阳市的河湖长履职评价办法和工作绩效评价办法、河湖长履职办法、“溧阳河长”APP的操作指南。

据悉,目前,市河长办已结合最新要求,修订出台了《溧阳市河湖长制工作绩效评价办法》和《溧阳市镇(街道)级河湖长履职评价办法》并开始实行,新一轮太湖综合治理、水环境综合治理三年行动、

河流水质提升工作等也已全面铺开。

培训会要求,各板块、相关部门和镇、村级河湖长要深刻理解太湖综合治理作为“国之大事”的重要性,将太湖综合治理视为生态文明建设的核心内容,全面提升相关工作标准;要将所学知识与实际工作紧密结合,将理论转化为实践,应用于水环境综合治理三年行动及河流水质提升等工作中;要提升工作效率和质量,确保在河湖长制工作考评中取得优异成绩。

十项工程进行时

营商环境优化

104国道溧阳收费站 开通数字人民币缴费方式

(管倩)4月30日,104国道溧阳收费站开通数字人民币缴费方式,标志着数字人民币支付方式在常州普通公路收费站正式应用。

司乘人员可使用“数字人民币”APP出示付款二维码,即可完成缴费通行,具备高安全、高效率、低成本、不受网络限

制等多重优势。此举不仅为过往司乘人员提供了多样化支付选择,还加速了数字人民币多元化融入群众日常生活。

数字人民币支付在104国道溧阳收费站的顺利落地,推动了普通公路收费站运营管理“降本、增效、提质”,为其实现多元化服务、高质量发展注入了新活力。

市司法局开展企业法治大讲堂活动

(管倩)为切实增强企业法治观念,提升其依法经营、管理、维权的意识和能力,4月29日下午,市司法局走进江苏时代新能源科技有限公司,开展企业法治大讲堂活动。

“一个合同从订立、生效、履行到终止,其中每个环节都存在法律风险,企业一不小心就有可能陷入法律风险当中,引发法律纠纷……”活动中,天目湖律师

事务所律师戴天成以企业需求为导向,围绕商务合同撰写前的准备、商务合同撰写要点等方面以案释法,详细解析企业常见的合同法律风险,并就如何防范合同法律风险提出针对性的法律意见和建议,切实提升企业员工对合同法律风险的防范意识和企业的自我保护意识。普法志愿者还现场为该公司员工发放了《民法典》宣传手册。

