

我市行政审批和政务服务部门不断优化服务环境 惠民利企 “擦”出最美“窗口”



□文/图 呼和浩特晚报记者 李娟 马妍

倾心打造政务服务“第一窗口” 为创城“添砖加瓦”

市民赵先生一直从事美容美发工作，今年他想开一家理发店。通过电话了解了营业执照的办理流程后，2月20日上午，他来到呼和浩特市回民区行政审批和政务服务局。在短暂等待后来到业务办理窗口，将事先准备好的有效证件、照片交给工作人员，15分钟后他就拿到了营业执照。

“没想到现在办理营业执照这么方便，我还以为要跑好几个地方，需要很长时间才能办理完，现在的政务办理太方便了。”赵先生说道。

在呼和浩特市回民区行政审批和政务服务局各个窗口走访中，记者看到在政务大厅一楼综合窗口设立了“蒙速办·一次办”、“蒙速办·帮您办”专窗，让市民在办理业务时将“跑多头”变为“找一窗”。市民在办理业务时，窗口工作人员都会耐心解答，贴心地为市民办理各项业务，大家只需要来一次就能办成。

政务服务是政府打通服务群众“最后一公里”的主要桥梁，也是创建文明城市的重要载体。为了给市民提供更加便利的服务，我市各行政审批和政务服务部门不断优化服务环境，简化服务流程，多措并举把政务服务中心打造成展示我市文明形象的最美窗口。

“为进一步优化营商环境，方便群众办事，助力创城，我们打造了‘一站式’政务服务大厅。进一步优化服务环境，规范服务行为，着力打造一流营商环境。在此基础上，积极发动党员力量，党员干部带头现场解难题、做好审批服务过程中与同级其他审批部门、监管部门、执法机构之间的沟通联系，研究解决审批过程中遇到的重点难点问题，主动提供绿色通道、告知承诺、容缺受理、特事特办等全领域、全方位、多层次的帮办代办服务，架起为民服务‘连心桥’。”呼和浩特市回民区行政审批和政务服务局考评管理股工作人员介绍。据了解，下一步，回民区行政审批和政务服务局将以全国文明城市创建工作为契机，以推进审批服务标准化、便民化为抓手，着力打造创城氛围浓、审批服务优的政务服务环境，为全国文明城市创建贡献力量。

一件事一次办 集成式政务服务新模式解民忧

“现在办事真是高效快捷啊！只需20分钟就能拿到证，真的是最多只需跑一次。大大方便了

我们办事群众，省时又省力！”2月20日在新城区政务服务中心大厅，前来办理《公共场所卫生许可证》的个体经营户田先生告诉记者，窗口工作人员服务热情，办事效率高，在工作人员的引导和协助下，他20分钟就顺利拿到了许可证。

在新城区政务服务中心大厅“蒙速办·一次办”窗口，记者看到很多市民忙碌且开心的身影，而前来办事的群众不再需要填写纸质申请书、章程、公司管理人员任职文件等一系列复杂的资料信息。只用不到30分钟的时间就可以把企业开办手续办妥。

个体户田先生表示，“一站式服务”是为百姓做减法，简化审批程序，针对群众反映办事“难、繁、慢”问题，按照“只进一扇门”“最多跑一次”标准要求，一套材料“走到底”，让数据多跑腿，群众少跑路。在此基础上，减少办证时限、简化手续，缩短审批时限，提升服务质量和效率，实现政务服务由“复杂繁琐”向“简便快捷”转变，为激发市场主体活力插上了有力的“翅膀”。

据了解，在全国文明城市创建工作中，新城区行政审批和政务服务局从自身实际出发，在政务服务中心大厅开设了“学雷锋志愿服务岗”“帮办代办窗口”，建立志愿服务工作机制和帮办代办服务机制，随时为办事群众提供帮助和业务引导。在服务大厅显眼处还配备了医药箱、自助饮水机、雨具、文具等物品，并设有“24小时不打烊”自助服务超市、多屏立式查询机、无声叫号机以及免费打印复印服务，让办事群众切实感受到“以人民为中心”的贴心服务。

目前，新城区行政审批和政务服务局已将94个事项清单、办事材料、审核流程全部公布到内蒙古政务网，“一次办”事项办理实行专人全流程跟踪服务，杜绝“外循环”，后台系统依据设定权限按时办结事项审核、复核业务，信息系统自动转送、环环相扣，有效提升业务办结率，打造惠民利企的服务新高地，跑出政务服务的“加速度”。

背包遗落在饭店内 民警连夜紧急寻回

呼和浩特晚报讯(记者 安娜)几天前，市民田女士在我市新城区成吉思汗大街附近的一饭店就餐后，不慎将装有两万余元现金以及重要资料的背包遗落在饭店内。更让人着急的是，她返回饭店寻找时，背包却不知去向。所幸，在派出所民警的帮助下，次日完璧归赵。

2月19日晚间，市民田女士和朋友一行前往我市新城区成吉思汗大街附近一饭店包厢内就餐。当日22时许，就餐结束离开不久后，田女士发现一个装有两万余元现金和

重要资料的背包遗落在饭店包厢内。两万元现金不是个小数目，但让田女士更加着急的是，一并丢失的还有一个存储有重要科研资料的U盘。本来稍有醉意的田女士此时已经焦急得完全清醒，她急忙返回该包厢，却并未找到自己遗落的背包，田女士急忙拨打了报警电话。很快成吉思汗大街派出所民警就赶到现场，通过调取该饭店包厢附近的两个监控摄像头，发现在田女士离开酒店后，很快就有其他包厢的顾客走进该包厢里，片刻之后，该顾客提着一个背包走了出去。“该顾客有捡走田女士背包的嫌疑。”民警初

步推测认为。

就在警方寻找该男子的过程中，该饭店工作人员提供了一条重要线索，捡走田女士背包的男子系该饭店的老顾客。在该饭店工作人员协助下，警方连夜联系到了拾包男子。

“不好意思，当天晚上喝醉了酒，离开时看到其他包厢的座位上放着一个背包就顺手拿走了。”次日一早，该男子将田女士的背包主动送还到了成吉思汗大街派出所。



耄耋老人车站迷路 民警暖心助其回家

呼和浩特晚报讯(记者 刘芳 通讯员 孟倩倩)“太感谢他们了！”2月20日，找到父亲的赵先生激动地告诉呼和浩特晚报记者，他的父亲走失后，全家人都很着急，想尽各种办法都未找到，多亏呼和浩特铁路公安处民警及时救助。

据了解，2月19日20时许，呼和浩特铁路

公安处集宁车站派出所民警梁杰在集宁南火车站发现一名老人颤颤巍巍地拄着拐杖独自进站，发现异常情况的民警上前与老人交谈。过程中，民警发现老人言语不清、神情恍惚，民警只好先将老人带到休息室休息，并给老人拿来热水和食物，经过了解，老人姓赵，今年86岁，当日中午因与家人发生矛盾后离家，未携带手机，在走到集宁南站后

迷路了，老人称自己记性不好不记得自己家的详细地址了。

与此同时，老人的女儿迟迟找不到老人也报了警，通过信息比对，民警很快联系到老人的家人。当日21时许，老人的女儿赵女士赶到集宁南站，在民警的相助下，老人终于平安与家人团聚。