优化营商环境 北京在行动

大兴建立“e窗通”网上平台

全面推行指尖上的服务

□本报记者 孙艳 文/摄

前两天，大兴区兴丰街道黄村西里社区居民金先生顺利办理了失业人员灵活就业手续，“以往至少跑个三五回，现在来一次就搞定。”记者从大兴区获悉，大兴区全面推行“一窗式”改革，建立“e窗通”网上平台，实现全程电子化，并通过全面推行基层政务服务，将“9+N”政策2.0版延伸至大兴最基层，努力为企业创造审批最少、流程最优、效率最高、服务最好的营商环境。

一窗办理进一扇门只跑一次

在大兴区政务服务大厅，醒目的“综合窗口”取代了过去的“部门窗口”，市民办理不同部门的不同事项，只需要取一次号，去一个窗口提交材料即可。办事群众材料递交窗口后，其余环节均由前后台工作人员全程代办，不再需要群众来回“跑窗口”。这种“全能窗口”“全科窗口”的模式，让大兴区政务服务直接从2.0升级到4.0，实现了群众“进一扇门、找综合窗口、办一揽子事”。

大兴区政务服务办相关负责人介绍，此次“一窗式”改革，从以前的找部门向找政府转变。从正式启动到试运行，经历四个月左右时间。目前，区级综合服务大厅963项、各专业大厅597项政务服务事项已纳入“一窗”综合受理，企业群众可通过任一窗口直接“找政府”。

全面推行指尖上的服务

“现在，企业可以使用最新发布的‘e窗通’企业开办网上服务平台，将企业开办可能涉及的申请营业执照、刻制公章、领用发票及用工信息采集等进行一次性填报完成，3天之内，就可以具备一般经营条件，实现高效的‘准入又准营’。”大兴区工商税务服务中心工作人员介绍。

新版“e窗通”可以实现申报材料的全程电子化提交、实时办理进度查询、银行开户预约等服务。同时，还可以通过微信、支付宝等途径自助下载电子版营业执照。对于需要领取纸质版执照和印章的，可以选择到“办企业服务专区”现场，或选择邮政寄递等服务。

基层政务服务延伸到镇街

大兴区因地制宜，全面推行基层政务服务，各镇街提供各具特色的基层服务，打通企业群众办事“最后一公里”。大兴区瀛海镇政务服务中心成立南海家园分中心，把民政、计生、社保、残联等业务进驻分中心，实行每周二至周五全天坐班制。大兴区兴丰街道黄村西里社区，针对特殊群体，例如孤寡老人、残疾人、低保户等，建立专门档案，为特殊群体提供“上门服务”“保姆式”“零跑腿”服务。大兴区亦庄镇则推出多网融合，依托综治网格指挥中心的基础数据、行政服务中心的专业数据和证照数据、社区服务中心的服务数据，将三者进行整合，构建大数据中心，并与区级平台对接，实现数据融合，互补共享。

大兴区政务服务办相关负责人介绍，大兴区通过坚持店小二式的点菜模式，力求打造政务服务改革新高地。从百姓“窗口端菜”变为到饭桌上为群众“点菜”，针对新婚夫妇、老弱病残、失独家庭等群体，充分发挥代办帮办优势，为特殊群体提供服务。通过“进社区”“进村庄”服务等方式，实现服务群众“随叫随到、说到做到、服务周到”，进一步优化营商环境、创新基层政务服务。

不动产登记交易实现“一网通办”

四个工作日即可完成

□本报记者 李婧

为优化营商环境，提升“互联网+不动产登记”政务服务水平，北京市规划和自然资源委员会会同北京市住房和城乡建设委员会、国家税务总局北京市税务局于今年2月28日，正式推出北京市不动产登记领域线上“一网通办(存量房屋买卖)”服务，实现不动产登记、房屋交易及税收征管领域办事“一网、一门、一次”。

以往北京市存量房屋买卖从房屋交易、税收征管及不动产登记需要分别登录三个部门的三个系统，多项信息和证明材料需多次重复填报上传。2019年2月28日后，申请人可直接通过“一网通办”服务，一次填写交易、税务、登记部门需要的所有申报信息和证明材料，即可完成房屋交易、税收征管及不动产登记的网上申请，大大简化了申报流程，避免了过去重复填写，多次提交材料的问题，实现了不动产登记领域办事申请“一网进”。

以往群众申请办理不动产存量房屋交易、税收征管到不动产登记，需要进交易、税务、登记部门“三扇门”排三次队，分别提交多套纸质材料。开通“一网通办”服务后，通过跨部门信息共享、流程并联审批手段，实现了群众只需进不动产登记大厅“一扇门”即可办完房屋交易、税收征管及不动产登记全流程事项。

以往群众在办理存量房买卖时，由于部门间信息不共享，可能造成申请人多次来回在各部门间跑多次，以后群众只需按预约时间到不动产登记大厅一次，即可一次性完成不动产的房屋交易、税收征管及不动产登记全流程业务，实现了不动产登记全业务、全流程、跨部门“最多跑一次”，真正实现了让“信息多跑路”，群众“少跑腿”。

“一网通办”开通后，企业群众实现足不出户完成存量房屋交易、税收征管及不动产登记线上申报、线上预审，只需到现场综合服务窗口完成线下核验，一窗办理，一次办结，大大简化了不动产登记办事领域办事流程，压缩了办理时限，从整体上将办事时限压缩为4个工作日。

北京燃气集团推进“小微工程”服务模式

燃气接入“一次不用跑”

□本报记者 赵思远

小微用户只要有接通燃气的需求，只需要通过官方网站或者电话就能提出申请，无需往返业务网点，燃气系统不需要投入任何费用，即可实现接气，实现燃气接入“一次不用跑”，而平均接气时间原则上不超过4个工作日……这就是北京燃气集团2018年12月17日推出的“小微工程”服务模式。据统计，这项措施可惠及全市30%商服用户。

上门服务“一条龙”

2月26日，位于朝阳区三里屯南里甲34号的一家餐厅验收通气。从具备条件正式受理用户报装，到施工完成、验收通气，只用了3个工作日，并且为用户节省了约5万元的建设投资。

2月中旬，这家餐厅的管理单位到市燃气集团二分公司进行咨询后，二分公司立即委派工程管理员对接此项工程，并于1个工作日内上门服务，现场踏勘，收取相关的报装资料，确定属于小微工程，并告知用户开始准备报警通风系统及用气设备安装的事宜。待用户具备燃气系统施工条件后，二分公司工程管理员立即复核现场条件，确认可进行燃气系统施工后，便立即组织施工人员进场实施。

餐厅负责人张先生表示：“原来接通燃气前后需要一个月的时间，需要自己去跑各种手续。听朋友说有‘小微工程’服务，就试着申报了，没想到会这么快，3天就完成了。”

据燃气集团相关负责人介绍，“小微工程”服务模式，指的是北京燃气集团针对用气设备总负荷不大于32立方米/小时，且气源接自建筑物内现状燃气管道的新发展商服用户进行投资，实现燃气接入“零上门、零审批、零投资、广覆盖、超快速”服务，截至目前，北京燃气集团已完成“小微工程”项目30个，正在接洽中的申报单位约50余家，预计每年可为用户节省投资约3亿元。商服用户申请报装后，会有专门工作人员上门服务，如果用户选择网络或电话报装，则后续手续全部由北京燃气集团负责办理，实现燃气接入“一次不用跑”。

企业商户双减负

3月1日，在通州区新华西街的一家长沙臭豆腐餐厅，工作人员依次检查灶具、阀门等设备，核查燃气表、流量、功率等数据，对管线进行试压、放散、置换、取样，随后点燃了灶具火眼，标志着验收通气的完成。该餐厅通气的工程同样只用了3个工作日，在此期间，全部施工过程由北京燃气集团负责，为不影响餐厅的正常营业，施工都是在夜间进行。

相关负责人介绍，北京燃气集团提供全部燃气系统的投资，从报装到验收通气，原来是由多部门负责，现在优化和精简过程环节，确保燃气系统质量安全和工期。北京燃气集团负责办理报装后的全部手续，节约了用户的人力成本和时间成本。

北京燃气集团下一步将在“小微工程”服务模式的基础上继续深化服务改革，加大为用户提供技术服务的力度，降低用户接入成本，缩短接入时间。

省力 省时 省钱

北京电力“三省”服务惠及临电用户

□本报记者 张江艳

在2018年小微企业获得电力成功实践的基础上，国网北京电力持续优化“三零”(零上门、零审批、零投资)服务举措，创新推出“三省”(省力、省时、省钱）服务，全力打造国际一流、国内领先的“获得电力”服务。

2月28日，在国网北京电力召开的新闻发布会上，国网北京电力新闻发言人邱明泉介绍，在继续落实低压小微企业“零上门、零审批、零投资”服务政策的基础上，今年将进一步提升获得电力便利度，新推出三项改革创新。

为给客户提供最大便利，用电业务办理环节进一步压缩，“三零”服务合同可在线上电子化签订，客户通过“掌上电力”APP报装后，可在线同步签订《供用电合同》。电子化后，减少了线下沟通环节，业务办理环节由3个压缩至2个。同时，业务办理时间进一步压缩，优化施工审批。低压项目掘路审批手续办理由原来的“一串四并”改为“一窗受理，并行审批”，办理时长由15天压缩至5天，小微企业接电时长由去年的30天压缩至15天。

“我们是10千伏临时用电户，项目报装由电力公司客户经理全程上门服务，从报装到接电用时14天，节省投资50%以上。”北京温榆河公园项目负责人说。

在低压客户获得电力服务全方位提升的基础上，国网北京电力针对10千伏临时用电客户面临的手续多、资料多、时间长、成本高等问题，推出临时用电“省力、省时、省钱”的“三省”服务，为客户提供从报装接电到后期维护的全过程服务。服务推出后，可实现临时用电客户获得电力环节压缩50%、平均时长压缩70%、投资平均节省30%。

省力方面，客户可通过掌上电力企业版APP、营业厅等渠道自愿选择“三省”服务产品，电力公司安排客户经理全程上门服务，提供菜单式、套餐式服务产品选择，客户可通过用电容量、变压器型号和外电源敷设方式等需求选择服务产品。业务环节由6个压缩至3个。省时方面，通过科学编制典型设计、超市化物资采购等模式，压缩设计、招标和设备生产周期。利用一体化设计终端(PDA)现场生成方案设计、物料清单和服务预算等资料，压缩内部协同工作时间。临时用电平均接电周期降至20个工作日以内。省钱方面，利用共享理念，实现变压器等临时用电设备在多个客户之间最大程度共享，服务期满后及时拆除回收、检修试验，并再次利用。客户无需新购置设备，无需自行维护，减少客户重复投资。

邱明泉介绍，自临时用电“三省”服务推出以来，北京电力已受理“三省”服务报装项目31个，送电23个。已送电的项目平均接电时长18天，累计为客户节省投资约500万元。