

“微改革”大收效 半年解决问题300多个 西城有个“改革体验官”

□本报记者 陈曦 文/摄

增设大厅主管佩戴“有事请找我”标牌、开设“找茬窗口”备好茶水糖果接待投诉、打造37度温馨大厅增设温馨提示区等……记者昨天获悉，西城区政务服务局从今年5月份开始实施“改革体验官”制度，陆续发现359条问题，通过这些“小切口”，他们找到政务服务全过程的难点、堵点，打通了政务服务的“微循环”。

**探路：
组建百人以上体验队伍**

近两年，政务服务进入快速迭代转型期，正在经历由电子政务向数字政务、由线下政务向线上线下同频共振的政务方式转变。想要提供优质服务，就要掌握各部门全流程办理情况，找到制约服务的难点、堵点和痛点。今年5月开始，区政务服务局结合第一批“不忘初心、牢记使命”主题教育，按照先学先动的要求，开始实施“改革体验官”制度。通过公开招募，组建了一支百人以上，涵盖企业群众、代表委员、机关干部、综窗人员、高等院校、第三方机构六大群体的体验队伍。

西城区政协委员、北京众企联合资产管理有限公司总经理余渡元介绍，因为身兼政协委员和企业法人的双重身份，工作中很



多事情都亲力亲为。长期以来，他发现在工商、税务等相关事项办理过程中有很多不顺的地方。去年，他提交了一份提案。没想到，区政务服务局牵头召集相关部门召开座谈会给予答复，之后还聘任他成为“001”号“改革体验官”。

**体验：
服务态度和服务质量双提升**

“我的任务就是将日常办理事项中发现的问题及时反馈给他们。”余渡元表示，“‘改革体验官’制度施行之后，首先是工作人员的服务态度更好了，同时服务质量也提升了。”

余渡元介绍，今年9月，他办理过企业法人变更手续。系统自动生成的文件，工作人员检查后发现错了，用笔圈出来作提示。改好后已经接近下班时间，可又发现一个错别字，但不影响整体内容，工作人员说还算当天办理，只要第二天改过来就行。如果是以前，可能就直接不给办理了。现在不仅会明确的告知问题出在哪里，而且对于非原则性错误也有了容忍度。

来自第三方咨询公司的苏星告诉记者，以前政府部门聘用他们大多是做满意度调查，做“改革体验馆”还是第一次。在陪伴办事人办事过程中，他们会将发

现的问题及时反馈给西城区政务服务局。苏星介绍，“新办企业会领取到一个大礼包。有一次工作人员把营业执照折了一下放进大礼包，办事人看到说，‘如果不折就好了，方便我们回去装裱。’我们反馈后，现在工作人员会把营业执照‘卷’起来放进大礼包，这已成了他们的标准操作流程。”

**提升：
200人次参与 优化体验模式**

据悉，西城区政务服务局通过“改革体验官”这个小切口，开始了刀刃向内的倒逼式政务服务微改革，并且在体验模式等方面进行探索。

现在，走进位于西直门内大街275号的西城区综合行政服务中心，立刻会有佩戴着“有事请找我”标牌的工作人员主动上前询问需要办理什么事项，并告知办理窗口。

在一楼大厅的13号窗口，还有一个特别的“找茬窗口”，窗口的桌上还为办事人备好了热茶和糖果。“喝上一口茶，吃上一块糖，火气就能消掉很多。”工作人员解释说。

相关负责人介绍，实施半年来，共有200余人次参与体验，发现问题359条，涉及服务品质、服务环境、办事流程、网办深

度、工作机制等多方面。西城区政务服务局由浅入深逐条核实、逐个复盘、分类整改，问题解决率达到90%，“微改革”成效逐步显现。

**规划：
建立长效机制深化政务服务**

据悉，目前，“改革体验官”制度不仅在西城区区级的综合行政服务中心实施，而且同步覆盖到了15个街道公共服务大厅以及8个专业服务大厅。

“通过推行‘改革体验官’制度，政务服务部门牢固树立‘企业群众需要什么样的服务，我们就努力提供什么样的服务的理念’。”相关负责人说。

相关负责人表示，今后，他们将把“改革体验官”作为一项长效机制延续下去，不断深化和完善西城区政务服务。同时，关心、关注政务服务改革的社会各界人士可通过微信公众号“西城e办事”报名参与，获聘的“改革体验官”可随时到西城区政务服务局检验窗口人员的服务态度和业务水平。

**不忘初心 牢记使命
主题教育进行时**

保健食品消费法治大讲堂深入卢沟桥街道

让老年人对盲目购买保健品说不

□通讯员 陈亚娟

针对有群众反映老年人盲目购买保健品情况，近日，丰台区卢沟桥街道司法所联合食药所组织丰台路口和望园社区百余名老年人在丰台路口社区开展首场老年人保健食品消费法治大讲堂活动，提倡老年人保健食品理性消费，依法维权。

活动现场，工作人员从依法明确保健食品，提倡依法、理性消费和学法、用法增强维护自身合法权益的意识三个方面，由浅入深的对现场老人进行了剖析和讲解，提醒老年人在购买保健品过程中注意的事项和购买技巧。

在如何依法明确保健食品的环节中，工作人员介绍，在我国，只有经过国家食品药品监督管理局的批准才能称是保健食品，保健食品往往是对日常饮食的补充，它们本质上仍属于食品的范畴，只是针对特定的适宜人群有一定的保健功能。

在如何提倡依法、理性消费环节中，工作人员强调购买保健品一要辨别真伪、二要选择合适的、三要理性消费。不要听信商家的一面之词，切勿在健康讲座、礼品派送、免费旅游等活动中现场上冲动消费，不要一次性大量购买，了解清楚后再买。

在学法、用法，增强维护自身合法权益的意识环节中，工作人员强调购买保健品时做到“二关注一索要”，即一要关注商家的营业执照、食品（含保健品）许可等资质证明。二要关注经营单位具体地址。三要索要相关凭证，要及时索取发票等凭证，并妥善保管。最后叮嘱大家，健康还是要均衡的膳食营养，良好的生活习惯，愉悦的心理情绪。

本次活动之后，卢沟桥街道食药所和司法所将根据辖区各社区实际需要，陆续在辖区开展老年人保健食品消费法治大讲堂活动。

地铁集章活动开启“打卡夜地铁”模式

□本报记者 周美玉

日前，由北京市地铁运营公司主办的“寻踪1、2号线，‘打卡夜地铁’”集章活动，在1、2号线8个站点同时展开。地铁迷们从四面八方赶来，感受集章活动所带来的“快乐出行”。

昨天，在地铁2号线西直门站，乘客们早早排起了长队。在站内工作人员的引导下，乘客们完成了领集章册、盖印章的流程，随后乘坐地铁去往下一个盖章车站。

活动中，有看到宣传海报约朋友参加的乘客，也有偶然路过时被活动吸引参与的乘客，但更多的是来自各条线路地铁粉丝。除了大朋友，还有小朋友们的积极参与。不少有孩子的乘客，带着小朋友来参加活动，体验了一把现场的热烈氛围。有周日安排

了考试的孩子，提前半小时到站内排队参加活动。还有发高烧的小朋友一定也要守约打卡。

此外，根据每个站周边特点定制的印章也大获好评。不少对站点周边熟悉的乘客，纷纷表示对印章特色的认同和好感。有乘客在收集完4枚印章换取礼物后，坚持要将剩下的4枚印章盖完，也有“印章迷”乘客带着自己的印章册来集章，还有乘客希望活动能一直持续开展。

据悉，本次活动将持续1个月。在未来的三周，逢每周五、六晚9点展开，于11月23日正式结束。还没有参加活动的乘客可关注北京地铁的官方微信、微博，获取活动参与方式，体会“夜地铁”的趣味，感受“夜北京”的便利。

北京成为全国“万步有约”大赛主办城市

□本报记者 唐诗 通讯员 孙建国 李超

近日，2020全国第五届“万步有约”健走激励大赛主办城市竞选会在济南市莱芜区莱芜会展中心举行，在经过入围城市介绍、两轮投票、决赛陈述、公证处公正等环节，北京市怀柔区获得2020年全国第五届“万步有约”健走激励大赛主办城市。

竞选会上有北京市怀柔区与山西省侯马市、江西省崇仁县、江西省婺源县、黑龙江省桦川县以及四川省邻水县6个城市入围，通过“六进三”、“三进一”两

轮评选，无记名投票，城市风采展示。怀柔凭借区位优势、自然优势、生态优势，配套优势和健康优势，深深的吸引了在场评委和观众。

此外，怀柔还通过介绍万步有约6+1模式，即让“万步有约”走进寻常百姓、走进怀山柔水、走进中国影都、走进国际会都、走进科学新城、走进京津冀，最终落脚提升万步有约健康精神和品牌效应，精彩的活动规划得到了专家评委的高度认可，

最终，怀柔区以52票的绝对优势胜出。

“万步有约”健走激励大赛于2016年由中国疾控中心发起，从每年5月11日至8月18日，每届赛事100天。今年全国有近2万个竞赛团队30万余人参加了比赛，越来越多的人在“万步有约”活动中受益并乐享其中。怀柔区将以主办2020全国第五届“万步有约”大赛为契机，继续普及全民健康生活方式，助力推进健康中国行动落地。

西城民政局举办首次集体颁证仪式

□本报记者 盛丽

近日，一场别开生面的集体颁证仪式在西城区婚姻登记服务中心举办。7对新人在众人的见证下，通过简约且文明的仪式步入婚姻的殿堂。

活动前，西城区婚姻登记服务中心的工作人员提前和网上预约登记的新人电话沟通，最终确定7对新人参加本次集体颁证活动。这7对新人来自多个行业。当天，新人们在婚登室完成登记后集体步入颁证厅。互相赠送礼物后，颁证员开始

领誓。值得一提的是，婚登服务中心还特别邀请到一对金婚老人，在为新人们送上新婚祝福的同时，讲述自己的婚姻家庭故事、传递家风家训。仪式现场，金婚老人还成为西城区婚姻登记服务中心特邀幸福婚姻家庭志愿辅导员。据介绍，这是今年西城区委社会工委民政局婚姻登记服务中心首次举办的集体颁证仪式，主要通过格调高雅、文明节俭的形式倡导婚事新办、喜事简办。