

创新服务方式 提升服务质量

朝阳全力打造首都营商环境“高地”

□本报记者 孙艳

打造“朝我说”“朝好办”、政策“朝我看”等“朝”系列服务品牌，为企业和群众提供优质高效的政务服务；建立告知承诺事项协调机制，全区203个事项可通过告知承诺的方式办理；全区建设8个国际人才“一站式”服务平台，实现19个部门的120个人才服务事项就近咨询与办理……近日，记者从朝阳区第十三次党代会上了解到，五年来，在深化“放管服”改革进程中，朝阳区坚持“企有所呼、我有所应”，创新服务方式，提升服务质量，全力打造首都营商环境“高地”，助推区域经济社会高质量发展。

政务服务贴心 品牌服务效应不断放大

近年来，朝阳区相继打造“朝我说”“朝好办”、政策“朝我看”等“朝”系列服务品牌，为企业和群众提供优质高效的政务服务。目前，对该区57个服务场所实现政务名称、服务环境、

业务流程、服务标准、管理机制“五统一”，实现该区1894个区级前7类依申请事项网上办理率为100%。

此外，朝阳区政务服务中心开设的“朝好办”主题事项窗口，已累计推出“我要开理发店”“我要开停车场”等393个“朝好办”主题事项，并全部实现线上办理，办件量超过1万余件，有效解决准入易、准营难问题。

“朝我说”意见征询平台聚焦企业和群众办事的难点，企业工作人员和办事群众可在区级大厅、13个专业大厅、43个街乡大厅对大厅的服务现场提出意见建议，也可通过“朝阳政务”微信公众号的“朝我说”提出意见建议。目前，平台已累计接收信息5577件，平均三个工作日内解决困扰企业和群众的烦心事。

在区级大厅设立“企业服务站”，开设“政策朝我看”服务模块，企业可直接查询到11项市级产业政策、19项区级产业促进

政策、28项“两区”建设政策和国际人才服务相关政策内容，为企业及时了解政策提供便利。

商事制度改革 让办事更便捷

实现新设企业“一个环节、并联审批、统一出证”，办事时限压缩至最快20分钟领取营业执照、3个小时领取营业执照、公章、税控盘和发票；不动产登记“一窗受理、即时办结、同窗出证”，存量房过户最快45分钟即可办理完结；简易注销“一表申请、一次受理，并联办理”，办理时限精简至8天即可取证。

朝阳区主动开展实施“一市一照”改革，为罗森(北京)有限公司“地铁便民分店”发放北京市首张“一市一照”营业执照。公司利用全市地铁便民用房开展经营活动的分店，都可通过“一照多经营场所”方式记载于此营业执照上，有效简化企业注册环节和手续，降低企业办事成本。

“合法合规信息查询”专窗设立后，最多可为企业统一开具包括区市场监管局、区人社局等多个部门的无重大违法违规查询告知书等材料，实现“一表提交、线上派件、并联审批、一窗受理”，办事成本由原来需跑多个部门、耗时1个月压缩至如今只需跑一次、7个工作日办结。

编制完成《朝阳区告知承诺制事项清单》，建立告知承诺事项协调机制。全区203个事项可通过告知承诺的方式办理，目前办件量已达28.7万。通过告知承诺的方式，做到了营业执照领取办事时限压缩60%，实现营业执照变更最长4小时即可办完。

企业需求放心头 服务彰显“国际范儿”

目前，朝阳区已建设8个国际人才一站式服务平台，办事人可就近选择服务站点进行办理。实现19个部门的120个人才服务事项就近咨询与办理。

作为北京市服务业扩大开放综合试点示范区，朝阳区在全市率先试行外资审批登记一体化、服务业外籍人才出入境“新10条”等10项体制机制改革，推动佳能医疗独立医学影像中心、创E+社区等50个“五个示范”项目先后落地，营造良好的国际化营商环境。

搭建平台四级联动“就近办”。朝阳区从服务广大人才、优化营商环境的角度出发，积极构建立体服务、多点联动的国际人才一站式服务平台“四级服务网络体系”，即依托区政务服务中心和朝阳区外国人出入境服务大厅现有空间，设立两个区级国际人才服务中心；在CBD核心区建立CBD国际人才一站式服务中心；在国际化程度较高的望京、三里屯、麦子店三个街道设立街道级服务站；在朝阳国际创投集聚区和阳光上东社区建立楼宇社区级服务站，打通国际人才服务“最后一公里”。

怀柔7条市级背街小巷整治提升任务完成

□本报记者 崔欣

修复破损地面、规整架空线、绿化美化环境……近日，怀柔区完成今年7条市级背街小巷整治提升任务，其余13条区级背街小巷整治年底前完工。

作为2021年“疏解整治促提升”专项行动重要内容之一，怀柔区自今年10月启动背街小巷环境精细化整治提升行动。按照目标，年底前完成包括南关一街胡同、新新家园北巷等20条背街小巷整治任务。在达到无私搭乱建、无开墙打洞、无乱停车、无乱占道等十项标准的基础上，实现公共环境、社会秩序、道德风尚、同创共建、宣传氛围“五好”。

目前，怀柔区南关一街、建

行西胡同、南华园一街、南关三街、新新家园南街、新新家园北巷、华嘉西巷7条市级背街小巷整治提升任务完成，共重铺路面1万余平方米，整修粉饰外立面8700余平方米，增加绿化植被189平方米，栽植乔灌木6500余株，增设施划停车位100余个。

宽敞平整的路面，粉刷一新的墙壁，整治过后的龙山街道南华园一街旧貌换新颜。“原来路面上有水坑、破损，治理完了之后，积水没了，方便大家出行，环境改善不少。尤其是重新施划停车位后，街道更加规整了。”社区居民李先生说。

“小巷管家”在背街小巷整治过程中发挥了重要作用。怀柔

区城管委相关负责人介绍，前期，龙山街道、泉河街道、怀柔镇共在辖区完成招募“小巷管家”139名，截至目前累计巡访5211小时，共处理占道停车、私搭乱建等各类事件328余件，其中随手解决事项321件，上报街巷长协调解决事项7件，确保街巷治理共建共享、精细精致。

怀柔区自2017年起对城区及周边开展背街小巷环境整治提升，此前已完成109条背街小巷整治。怀柔区城管委相关负责人说：“接下来，我们将结合具体点位情况，合理倒排工期，专项专人全过程管理，年底前高质量完成其余13条区级背街小巷整治，为居民提供优美人居环境。”

首都文明办多彩活动宣传冬奥知识

□本报记者 盛丽

近日，由首都文明办主办的“助力冬奥 文明观赛”拉拉队宣传推广系列活动走进中国儿童中心。通过有奖知识问答、冬奥项目旱地冰壶体验等活动，向孩子和家长们宣传冬奥知识、倡导文明观赛礼仪。

活动现场，青春靓丽的“冬奥宝贝”展演了活力四射的舞蹈。据了解，“冬奥宝贝”拉拉队是“冬奥社会文明行动计划”之“文明有礼”观赛宣传活动专门成立的拉拉队。此外，首都文明办还开展了文明观赛有奖知识问答、“助力冬奥 文明观赛”接力打

卡、冬奥项目旱地冰壶体验、“我心中的冬奥”亲子绘画等活动。

孩子和家长们穿梭在不同活动区域，参与体验。在冬奥项目旱地冰壶体验区，教练们为参与体验的家庭讲解运动要领、规则及观看比赛的文明礼仪。在绘画活动中，孩子们用画笔祝福冬奥。在录制冬奥祝福视频的区域，孩子和家长们齐喊口号、助力冬奥。“冬奥宝贝”拉拉队和中国儿童中心志愿者家庭代表还在现场录制了冬奥主题口号推广歌曲《一起向未来》的舞蹈视频。

百强民营企业体验员助力政务服务提升

□本报记者 盛丽

近日，某集团证照部张女士在为该集团旗下门头沟店办理“10元免洗快剪”民生服务项目《卫生许可证》“增项”业务时，发现原本需要先注销原有卫生许可证、注销完成7日后才能办理新证的流程，现在只需一次申请即可办理完毕。

原来，这是市政务服务局根据首批“百强民营企业政务服务体验员”体验建议，会同各区政务服务部门对《卫生许可证》注销、新办业务进行了流程优化，采取一次申请、并联审批的方式，为企业提供便捷服务，避免了企业“折返跑”。

据了解，“百强民营企业政务服务体验员”是市政务服务局、市工商联依托今年发布的“1+4”民营企业百强榜单上榜企业共同组建的。首批招募了195名企业公共事务部门

负责人共同参与。企业公共事务部门负责人通过市政务服务局配置的百强企业服务评价“专属码”，提出意见建议，从而助理各级政务服务部门及时解决存在问题，提升服务水平。目前，已收到了来自企业反映体验评价17条。

近年来，全市各级政务服务部门在加强政务服务治理体系建设方面进行了积极探索和有益实践，东城区、西城区、海淀区、丰台区、通州区、平谷区、密云区、延庆区及经开区先后成立了各具特色的“政务服务体验员”队伍，全流程体验企业和群众办事的感受，重点发现和查找办事过程中的堵点和痛点问题。此外，各区各部门纷纷引入第三方评价机构，开展“窗口服务满意度”等监督评价工作，实现了第三方监督评价工作在政务服务领域的全覆盖。

石景山消防开展工地灭火援救实战演练

□本报记者 周美玉 文/摄

在京能热电厂区内，一施工现场的设备起火，火势蔓延迅速，单位工作人员发现后立即拉响警报，启动火警预案……为进一步提高冬奥周边重点单位火灾处置能力，近日，石景山消防救援支队石电消防救援站开展了消防演练。

在演习现场，发现火情后，参与演练人员在组织人员疏散的同时，出动微型消防站进行初期火灾扑救，并拨打“119”报警。石电消防救援站接到报警后，迅速出动赶往现场。到场后，根据报警人描述，着火点为厂区内一废弃厂房，正在破拆施工时引起火灾，现场无人被困、无人员伤亡。指挥员根据现场情况立即下达作战命令，成立灭火组、供水组、警戒组。经过15分钟的处置，大火被成功扑灭，演习圆满结



束。演习结束后，消防站指挥员又为单位职工们上了一堂消防知识课，就如何加强单位消防安全管理，单位内部防火检查和火灾隐患排查，发生火灾如何报警，如何正确使用灭火设施等一系列

内容进行讲解，并现场演示了消防栓出水使用方法。

消防站相关负责人表示，通过此次演习，进一步提高了职工的消防安全意识和自防自救能力，为遏制发生重特大火灾事故奠定坚实的基础。