

西城区政务服务大厅“下沉”社区

50个政务“高频事项” 居民可“家门口”办理

□本报记者 陈曦 通讯员 李硕

“以前好多事都需要到街道或者是区里去办，费时费力，这下好了，以后这些事情守着‘家门口’就办了。”坐在西城区广外街道京铁和园社区服务站里，居民陈先生由衷地感叹。今年以来，西城区按照“试点先行、典型引领、全面铺开”的工作思路，率先在有38个社区的大型街道代表——广外街道，有9个社区的小型街道代表——天桥街道，完成了社区政务服务规范化建设全覆盖。在这些社区，居民不仅可以办理包括社保卡申请、补领等50个“高频事项”，还可以享受到和街道政务服务中心相同的同标准受理、无差别办理，享受“一窗”式服务。



无差别办理政务事项 “家门口”也能办成事

走进广外街道京铁和园社区服务站，居民柴阿姨正在社工的指导下浏览50个“高频事项”，了解综窗前移办政务的新措施。“社区服务站的工作人员态度一直很好，可服务站能办的事项有限。比如户籍人口生育登记，残疾人证办理、变更等，就需要携带纸质版材料到区级或街道级政务服务大厅办理。我们这岁数，忘性大，这要落下一份材料，那可

就费劲了，来回跑。”柴阿姨说。为了方便居民、提升效率，西城区政务服务局将政务服务综窗服务管理平台延伸到社区，通过统一配置账户，实现了社区和街道的业务、数据互通，居民在“家门口”就可以办理包含上述事项在内的50个“高频事项”。

为减少居民办事等待时间，西城区还加大人员投入，推出了“社区+街道专员服务”模式，

由社区服务中心“全能社工”协助办理，街道政务服务中心后台专员审核。居民只需在现场稍事等待，就能实现“只跑一趟”的高效政务服务。

广外街道政务服务中心相关负责人介绍，街道在辖区内每个社区服务站都确定了1至2名“全能社工”进行值守，不仅可以提供咨询服务，还能向居民提供代填表格、代办业务等综合服务。

建设标准“六统一” 服务质量无差别

综窗前移给居民提供了便利，但办事效率和质量如何保证？这也是居民们关心的问题。

西城区社区政务服务规范化建设对各社区服务站提出了“六统一”标准，暨服务模式、服务事项、办事指南、服务流程、线上渠道、视觉标识等“六统一”。

“我们在硬件和制度方面，都进行了升级。”西城区相关负责人介绍，广外街道和天桥街道的47

个社区服务站已经统一配置了高拍仪、评价器等办公设备，统一制作摆放对外服务标识。与此同时，社区服务站实行了统一的服务承诺、亮明身份、首问负责、一次性告知、帮办代办、错峰延时、监督评价等基本工作制度，制定《社区政务服务规范化建设综合窗口运行规则》，统一对外公示。

该负责人介绍，2021年试点期间，西城区已经在全区推出了

包含广外街道社区政务服务“便利店”、天桥街道“百姓会客厅”，椿树街道“一站多居”政务服务在内的15个社区政务服务示范点建设。今年，广外街道和天桥街道实现社区政务服务规范化建设全覆盖，进一步发挥了社区服务站保障基本公共服务职能，让群众就近、就便享受到优质高效的政务服务，全面提升了群众办事便捷度和满意度。

本市为千余名京冀培训机构教师开展免费线上培训

疫情防控不松懈 技能培训“不打烊”

□本报记者 张晶

“受疫情影响，学校的线下培训按下‘暂停键’，生存压力加大，迫切需要提升相关线上开班技能，这个免费培训班就是一场‘及时雨’，解了我们的燃眉之急。”北京某民办职业技能培训学校负责人表示。4月13日，记者从北京市人力资源和社会保障局获悉，京冀地区职业技能培训机构教师线上教学能力提升培训会启动，来自京冀地区民办职业技能培训机构的1300余名教职工参加了免费培训。其中包括北京市各区271家培训机构的800余

名教职工，以及来自雄安新区、廊坊北三县、张家口和承德等地培训机构的500名工作人员。

前期，市人力资源和社会保障局在“局处长走流程”活动中发现，北京市部分民办职业技能培训机构有着提升培训能力的需求。培训机构教师希望借助培训平台，打破照本宣科，增加课堂互动环节；希望学习更适用于网络教学的方法和培训模式，能够吸引学员的关注度；希望学习制作教案和网上课件，让新从事教学工作的兼职教师尽快上手。北京

市新媒体技师学院针对这些具体问题，认真统筹、科学设计课程及内容，在落实疫情防控要求的前提下，实现了线上培训全要素、全流程展示教学，服务本市的同时辐射河北部分地区，同步提供相应的培训服务。

下一步，市人力资源和社会保障局将根据广大教职工提升能力的具体需求，持续开展机构师资线上培训工作，减轻疫情对职业技能培训带来的影响，推动京冀两地职业技能培训工作协同发展。

“火眼金睛”揪出安全隐患

本市开展轨道交通管理员岗位技能大比拼

□本报记者 盛丽

手握卷尺测量钢筋间距、脑海里快速检索标准规范条款、认真查验竖井防护设施是否完备……4月13日，北京市城市轨道交通工程第15个“安全质量月”活动的压轴大戏——第十一届轨道交通工程岗位技能竞赛在北京地铁城市绿心预留工程施工现场激烈进行。

考场1:1比例完全实景模拟轨道交通工程暗挖施工作业环境，考题就在钢筋、混凝土、防

水材料、脚手架、电动三轮车、竖井等部位和工序上。来自37家轨道交通工程建设单位的56名安全质量一线管理人员，正依靠专业知识和多年的施工经验，凭借“火眼金睛”，在规定时间内尽可能多地找出预设的安全质量隐患一一查找标识出来。

来自地铁17号线04标的刘子焱在项目上负责施工安全，答题过程中他一直写写画画。“我感觉不难，这些问题平常在工作中

也会发生，发现了就会规避掉。”

据介绍，北京市轨道交通工程“安全质量月”活动开展15年来，北京市住建委健全轨道交通工程安全质量管理规章、制度，不断完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防体系，持续加大安全质量状态监控检查投入，狠抓安全质量管理薄弱环节，督促各参建单位有效落实主体责任，积极防范和化解安全质量风险隐患。

北京燃气“五老”服务队让“老有所依”

□本报记者 赵思远

家住朝阳区垡头西里三区的李大爷是一位73岁的失独老人，平时只有老两口在家。近日，一向冷清的家里突然热闹了起来，垡头燃气服务队的职工成了家里的常客。“大爷，您家燃气设备没有问题，但是燃气管道上是不可以悬挂和搭挂重物的，为了您的用气安全，我们帮您把管道上的杂物取下来吧。”北京市燃气集团三分公司户内服务二所垡头燃气服务中心职工李有民、李阳一边向老人普及燃气安全常识，一边和老人唠着家常。

自开展“我为群众办实事”实践活动以来，北京燃气集团积极围绕城市运营保障、燃气用户需求和群众关心的热点难点，聚焦解决服务群众“最后一公里”问题。其中，北京燃气集团第三分公司户内服务二所党支部通过组建“五老”服务队，力争为广大用户办好身边事。

今年3月起，“五老”服务队首先在垡头燃气服务中心启动。“‘五老’主要包括困难老人、残疾老人、空巢老人、老党员、老教师等用户，服务队定期为他们提供关爱服务，全方位保障‘五老’用户的用气安全。”三分公司户内服务二所相关负责人说。

据介绍，“五老”服务队通

过与社区对接，建立“五老”用户档案，对老人家庭、身体、用气设施等情况进行了解、分类，为老人提供“一对一”专属服务。服务队定期为“五老”用户进行安全巡检，通过采集用户设备设施信息，为符合条件的用户更换物联网智能表。如用户腿脚不便，服务队还会派人上门，为用户现场充值。

服务队还会针对老人的不同特点，选择最适合的方式向他们普及燃气安全法律法规、安全用气常识、保护燃气设施责任等内容，“比如我们针对视力不好的老人采取以讲述为主的方式，对听力不好的老人主要采用宣传册进行宣传，通过多种方式帮助他们提升燃气安全意识。”服务队队员李有民说。

除了燃气服务，服务队还给各社区老人建了微信群，不定期发布一些垃圾分类、健康养生、适合老人的文娱活动等信息，通过服务群既可以帮助解决老人日常燃气问题，又能为老人疏解情绪、丰富日常生活。“‘五老’服务队刚刚启动，在推进的过程中还需要不断完善，我们希望用儿女般的关心和孝心为老人做力所能及的事，让他们体会到老有所依、老有所乐、老有所学。”相关负责人说。