

让企业群众办事“找得到、问得清、看得懂”

# 北京政务服务智能化跑出利企便民“加速度”

□本报记者 盛丽

近年来，北京市为进一步便利企业群众办事，依托国家和本市一体化政务服务网，在市政务服务网陆续推出用户空间、在线导办、引导式办事指南等一系列创新服务，让企业群众办事“找得到、问得清、看得懂”，跑出利企便民“加速度”。

## 找得到 “用户空间”主动提醒

“没想到‘用户空间’这么智能，推荐的房租减免、税收优惠、金融服务都是我们最需要的，简直就是为我们量身定做的。”9月16日，从事金融行业的潘先生在北京政务服务网办理业务时发现，自己公司的“用户空间”内，除了展示有企业的基本情况、电子证照、历史办件等信息外，还推送了服务业小微企业房租减免政策、失业保险稳岗

返还政策、住房公积金阶段性支持政策等适合自己公司申报的惠企政策，并提供小微企业金融服务、中小企业公共服务平台等常用服务网上办理入口。

随着营商环境的不断优化，各区各部门陆续推出了优惠政策、便民服务等措施，如何用最短时间找到最符合自己需求的内容，成为不少企业群众办事的新期盼。北京市以政务服务网“用户空间”为重要载体，利用大数据、人工智能、区块链等技术，研判用户需求、进行用户画像，为企业群众提供精准、主动、个性且安全可靠的数字专属服务，实现从“人（企业）找政策、服务”向“政策、服务找人（企业）”的服务模式转变。

同时，建立了个性化的“一人一档、一企一档”，将原来分散在各部门的办事信息、电子证照等分类归集管理、集中应用，目前已归集12类信息和167类电子证照，并与办事表单、材料相关联，实现办事免填报、减材料。打造了“政策直达专区”，企业可通过政策日历查看现行政

策与申报信息、通过政策体检查验申报条件符合度、根据自身条件匹配适合的政策等，实现惠企政策直接触达企业身边。自用户空间上线以来，已为企业群众提供主动提醒、政策推送等个性化服务510万余次。

## 问得清 “在线导办”一对一服务

在保障企业群众办事“找得到”的基础上，北京市着力解决“问得清”的问题，推出了“在线导办”服务，依托市、区、街乡三级政务服务中心综合窗口服务团队，组建了一支精通业务的“在线导办”团队，为办事人提供“一对一”网上办事问题解答、信息填报指导、申请材料审核等服务，打造实时性、交互式、有温度的“线上办事窗口”。截至目前，“在线导办”服务已累计接待咨询群众33万人次，满意度达97%。

近日，办事人李先生在市政务服务网“在线导办”平台咨询

如何在顺义区设立有限公司领取营业执照，根据其咨询的问题，“在线导办”平台精准分派了顺义区导办员负责接待。工作人员在了解他所需办理企业类型后，将公司设立登记一次性告知单发给他，建议他根据自身情况对照告知单内容准备相关材料，同时耐心讲解了网上办理及现场办理两种方式，并在办事人网上办理过程中解答对方实名认证等操作问题，最终李先生顺利完成了网上办理。

“我们通过组建‘在线导办’顾问团队，按照问题类别及所涉及的部门，精准匹配导办专员，为市民提供专属政务服务，帮助办事人顺利实现网上预审或受理。”顺义区政务服务管理局工作人员介绍，对确需线下提交实体申请材料的，还可通过预约方式安排特定咨询专员在线下提供窗口接件“一对一”服务。

## 看得懂 为办事人提供精准服务

除了依托“在线导办”实时

互动，针对部分事项办理情形多、不同情形需要提供不同材料的情况，市政务服务网还推出了“引导式办事指南”，可根据办事人的基本信息，结合不同情形下的事项办理要求，逐一匹配后，导出定制化材料清单和办事清单，有效提升办事指引精准度。

如机动车登记办理，以往办事人需要根据户籍所在地、申请人身份类型、是否代办等，从完整的办事指南中筛选出自己属于哪种办事情况，并确认需要准备的清单。现在通过“引导式办事指南”，系统将通过“一问一答”的形式，根据办事人的选择结果，自动生成符合办事人条件的定制化、个性化材料清单和办事流程。截至目前，北京市政务服务网已提供1.45万个情景引导式办事指南。

下一步，北京市将全面贯彻落实数字政府建设要求，以企业群众需求为导向，积极探索大数据、人工智能、区块链等新技术与政务服务深度融合，为企业群众提供更加智能化、精准化、个性化的政务服务。

香河园街道推进老旧小区适老化改造

## 社区养老驿站托起老人“稳稳的幸福”

□本报记者 孙艳

增设便于老人出入的坡道、扶手，购置爬楼机，配备“易键呼”，加装浴室防滑垫、洗澡椅……近日，朝阳区香河园街道西坝河东里社区完成适老化改造，让老人住得舒心、安心、放心。

西坝河东里社区属于老旧小区，老龄化程度较高。社区在完成老旧小区综合整治的基础上，对社区现有资源加大适老化改造力度，建成社区养老驿站，不断满足社区老年人的养老需求。

走进西坝河东里社区福寿苑养老驿站，随处可见的无障碍设

施体现了对老年人无微不至的关爱，就餐桌椅、过道扶手、地板、床等都是“专业化”定制，符合老年人起居习惯。

除了硬件设施外，配套服务同步优化，专业的护理团队为老年人带来安心、舒适的日常照料。“自从住进了养老驿站，儿女再也不用担心我的生活了，这儿吃得好，有专人护理，照顾得很周到。”90多岁的祖奶奶说。

为了丰富老年人的精神文化生活，社区依托养老驿站成立了老年大学，设置书法、绘画、手工

制作、智能手机培训等课程，让辖区老年人生活更加丰富多彩。

除此之外，从景观小品到宣传栏，从楼门文化到主题墙绘，西坝河东里社区被浓浓的敬老爱老氛围包围。“你看，墙绘上的这只小猫和蝴蝶，取其谐音‘耄耋’之意，传递敬老爱老的寓意。”社区工作人员介绍道。

“适老化改造完成后，社区的居住环境明显舒适多了。尤其有了这个‘易键呼’，不管在家还是出门，家人都可以放心了。”李爷爷说。

石景山区广宁街道助力帮扶地区乡村振兴

## 农产品进社区助农又惠民

□本报记者 周美玉

“这个贡米特别好，比我在市场上买的还便宜！”“这个荞麦面我以前买过，特别适合做碗托这类面食。”为带动居民进一步了解、体验、参与消费帮扶，近日，石景山区广宁街道在冬奥社区文化广场开展了一场“双创中心扶贫产品进社区”主题活动。

呼伦贝尔的贡米、豆腐皮，赤峰的南沙面、荞麦粉，乌兰察布的沙棘汁、手撕牛肉、牛蹄筋……活动现场，来自内蒙古的几十种原生态特色产品走进社区，走到了居民身边。居民热情地跟工作人员了解产品，根据自己的需求进行选购。“沙棘对身体好，我一

看这有卖沙棘汁的，就买了一箱，同时也为扶贫助农贡献一份自己的力量。”一位居民表示。

近年来，广宁街道与内蒙古自治区赤峰市宁城县进行扶贫对接，持续开展消费帮扶工作。“本次活动旨在‘以购代捐，以买代帮’的方式推动消费扶贫，同时通过这种线下活动，让居民们亲身感受和了解消费帮扶这项工作，积极引导、倡导大家一起加入到消费帮扶的队伍中来。下一步，广宁街道将继续探索新的帮扶模式，助力帮扶地区做好乡村振兴发展工作。”广宁街道相关工作人员介绍道。

门头沟区清水学校学生下村体验劳动与收获

## 劳动教育课上到田间地头

□本报记者 任洁 通讯员 张大为

自本学期开始，劳动课正式成为中小学的一门独立课程。为开展好劳动教育课程，门头沟区教委立足首都生态涵养区的区域定位，深挖地区生态山水资源、红色文化资源和历史文化资源，鼓励各学校开发“绿水青山”特色课程，培养“绿水青山新居民”。门头沟区清水学校近日组织学生走进下清水村清水花谷，与村民一起割谷子、捆扎秸秆，在田间地头共上一堂别开生面的劳动教育课。

在多方支持下，清水学校在清水花谷建立中小学生学习劳动教育实践基地，清水学校校长王辉与北京市劳动模范、下清水村党支部书记王进生共同为基地揭牌。王辉表示，学校将依托清水花谷

这一社会教育实践基地，积极组织学生开展劳动教育、生态教育和实践活动，引导学生将综合实践教育转化为知家乡、爱家乡和建设绿水青山的实际行动。

在花谷田园，百日草、向日葵、鸡冠花等二十余种景观花卉层层叠叠，相互簇拥；绯红的藜麦、金灿灿的谷子，色彩斑斓，让人如痴如醉。王进生带领同学们一边参观，一边为学生们讲述清水花谷的建设史和发展史。学生们深深为家乡翻天覆地的变化而自豪，更为农民伯伯辛勤耕耘的努力而感动。大家纷纷表示，要争当绿水青山新居民，长大后为家乡建设和绿色发展做出贡献。

“咚，咚！”随着收割比赛

锣声的响起，学生们来到谷田边跃跃欲试。经验丰富的农民赵爷爷为孩子们做了收割谷子技术示范，通过一个多小时的亲身体会，孩子们的身上、脸上全是汗水和谷粒碎屑，但看着自己亲手收割的一捆捆谷子，他们的脸上洋溢着丰收的喜悦。

“社会实践是多学科知识的融合，有助于帮助学生锤炼优秀的品质。学校通过把劳动课堂‘搬到’田间地头，让师生通过实践研究，体验劳动的艰辛和不易，在研究中学研究，在实践中学实践，真正做到育人为本。同时，我们也希望孩子们养成愿意劳动、热爱劳动的好习惯，努力践行‘两山’理论，争做绿水青山新居民。”王辉说。



科普低碳知识

为推动形成讲科学、爱科学、学科学、用科学的良好氛围，近日，东城区龙潭街道以“走进科技 你我同行”为主题，与龙潭中湖公园联手打造“低碳王国建造时”低碳集市科普活动，为提高居民科学兴趣、激发科普意识带来不一样的趣味体验。

本报记者 边磊 摄影报道