

政务服务“小小窗口”为企业群众提供“满满服务”

本市多举措推动政务服务更便捷

□本报记者 盛丽

开展延时服务，解决企业和群众办事痛点难点；市政务服务网强化特色服务专题建设，优化在线导办等精准服务；推进“一业一证”“一件事”改革，营造便利高效的政务环境……近年来，北京市以政务服务“小小窗口”为企业群众提供暖、快、优的“满满服务”为目标，坚持贴心服务、多举措推动政务服务更便捷。

推出更多便捷服务

为解决企业和群众办事“上班没空办、下班无处办”的痛点难点，北京市政务服务中心印发《关于在各级政务服务中心开展延时服务的工作意见（试行）》，在全市各级政务服务中心全面实施“早晚弹性办、午间不间断、周末不休息”延时服务工作制度。各级政务服务中心通过合理配置前台窗口和后台审批人员，确保工作质量不降低。截至目前，累计服务企业群众300余万人次。

不仅通过开展延时服务让企业和群众办事更加便捷，591个“帮办代办”窗口也让政务服务更贴心。据了解，各级政务服务

中心充分利用无障碍环境建设工作成果，在“爱心窗口”基础上增加“帮办代办”功能。此外，通过建立“帮办代办”服务机制、组建“帮办代办”队伍、创新开展“特殊群体入户办”等方式，为特殊群体和老年人提供零距离贴心服务。今年以来，累计提供各类帮办服务8万余人次。

数字服务再加速

目前，本市已建成覆盖全市市、区、街道（乡镇）、社区（村）四级的网上政务服务体系，69个市级部门和16区、北京经济技术开发区全部入驻市政务服务网。同时，市政务服务网不断强化助企惠企、便民服务、跨省通办、“办好一件事”等特色服务专题建设，持续优化在线导办、用户空间等个性化精准服务。

法人服务板块汇聚了设立变更等34个主题服务，涵盖了企业从开办到注销的全生命周期，实现一键在线查询、办理，还推出了助企惠企服务、贷款服务中心服务、小微企业和个体工商户服务等系列惠企专区，为企业提供全方位、一体化服务。个人服务

板块涵盖所有民生事项，并针对不同办事群体，推出了老年人服务等特色专区。

为确保企业群众网上办事“看得懂”，北京市政务网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条件要求，逐一匹配后，导出定制化的材料清单，有效提升办事指引精准度。

公众参与服务“好差评”

为及时研判企业群众对政务服务工作的现实需求和现实感受，本市依托12345热线、“办不成事”问题反馈、电话访谈等公众侧数据源，以及政务服务办件库等管理侧数据源，围绕服务环境、服务供给、服务获取等五个方面构建政务服务指数，按季度对全市政务服务工作进行全面诊断分析。

针对企业和群众反映的政务服务办事堵点，建立健全快速响应、限时整改、监督反馈的管理模式，实现受理、转办、办理、反馈、办结等全流程闭环管理。针对群众和企业普遍关注、反映强烈、反复出现，涉及责任不明

或职责交叉等问题，通过建立专门台账、专班负责、联席会议等方式，强化跨部门、跨层级集中会商、协同办理，推动清单管理、责任到人、限时办结；建立完善解决办事堵点办结回访、“回头看”核查等工作制度，确保堵点问题真正解决到位。据了解，今年以来，累计解决企业群众“急难愁盼”问题1398件。

营造便利高效政务环境

今年以来，北京市政务服务中心着力推进“一业一证”“一件事”改革，全面营造便利高效的政务环境。

据了解，今年，本市完成了40个行业“一业一证”改革，涵盖超市、便利店、宾馆、餐饮店、连锁药店、乡村民宿和游艺娱乐场所等中小微企业较为集中、办事频率较高的行业。今后，将在上述行业基础上，逐步推动更多行业开展“一业一证”改革。

“一件事”集成办事场景建设主要选取企业和个人全生命周期中具有典型性和示范作用的场景，将多个部门相关联的“单项

事”整合为企业和群众视角的“一件事”。通过优化业务流程、打通业务系统、强化数据共享等方式，进一步简化审批手续、优化审批环节、压缩审批时间，减少跑动次数。

基层打造特色服务品牌

目前，全市7400个社区（村）通过“一站一居（村）、一站多居（村）”方式，共计设立了7206个社区服务站（村政务服务站），为群众提供就近的代办政务服务，实现政务服务规范化建设全覆盖。

同时，各区结合实际推出了一批特色创新举措。如，通州区打造村居“云窗口”服务模式，依托副中心政务服务一体化平台，建设副中心“云”窗口服务，通过视频会审模块提供远程咨询和指导服务，将区、街道（乡镇）前台窗口和后台审批服务能力延伸到社区（村），群众在家门口即可办理区级、镇街级事项。怀柔区发挥村政务服务站作用，成立“代办员”和“网办员”办事队伍，打造“足不出村办政务”服务品牌。

擦亮小巷管家“金名片”

龙潭街道小巷管家进入4.0时代

□本报记者 边磊

为持续深化小巷管家参与社区社会治理，大力弘扬志愿服务精神，近日，东城区龙潭街道举行以“古韵小巷新篇章 匠心传承新启航”为主题的小巷管家4.0启动仪式。

启动仪式在小巷管家合唱的《幸福龙潭我的家》和短片《小管家的大作为“巷悦”龙潭好生活》中拉开序幕。随后，“古韵小巷新篇章 匠心传承新启航”龙潭街道小巷管家4.0正

式启动”字样的流沙图画，在区、街领导和小巷管家代表的共同助力下徐徐展现，标志着小巷管家4.0时代的正式开启。

随着小巷管家进入4.0时代，龙潭街道将以更完善的制度建设、更专业的技术支持与更丰富的社会资源助力小巷管家实现品牌升级，推进小巷管家完成从“巡”到“治”的工作转变，打造以志愿服务理念为核心、多元融入社区治理的新格局，深度唤醒社

区自治活力，营造社区和谐氛围。小巷管家4.0时代将重点从队伍的规范化建设、服务范围的深度拓展、深度融入网格管理体系、创新疑难问题解决模式、完善积分兑换机制等方面持续发力，推动社区各个主体全方位多层次共同参与基层社会治理。通过擦亮小巷管家龙潭地区的“金名片”，让龙潭地区的百姓拥有扎扎实实的获得感、幸福感、安全感。

本市最大垃圾焚烧发电厂全面亮相

□本报记者 周美玉 文/摄



近日，随着第一车物料投入安定循环经济园区的生活垃圾焚烧主厂房垃圾池，标志着这一“十三五”期间规划的重大民生工程全面亮相。该项目是全国前三、北京市最大的垃圾焚烧发电项目，主要服务大兴区、大兴国际机场临空区、北京经济技术开发区等区域的生活垃圾处理，记者从承建方北京城建集团获悉，项目将于近期投入运营。

安定循环经济园区项目位于大兴区安定镇站上路东侧，现安定镇垃圾填埋场南侧，日处理生活垃圾5100吨。园区内还包括日处理2000吨的渗滤液处理站、日处理1200吨的炉渣综合利用厂房，此外，可实现日处理80吨医疗废弃物的能力。

“为满足工艺流程和生态环保等要求，我们通过材料性能试验、足尺模型试验及工程实践，形成了垃圾池、渣池防腐防渗漏

建造关键技术，从多维度充分解决渗滤液渗漏可能带来的土壤、水资源污染的问题。”北京城建集团土木部安定循环经济园区项目相关负责人介绍。

记者了解到，垃圾焚烧发电工艺步骤多、流程复杂。“一边进行钢结构施工，一边安装锅炉、焚烧炉等设备，交叉作业繁多，协调管理难度极大。”项目总工程师介绍。在施工过程中，北京城建集团充分利用BIM技术对施工流程进行了全过程施工工序模拟与全过程跟踪控制分析，通过三维场地建模，对材料堆放位置、起重设备进出场顺序及安放位置进行了全面规划，模拟了多工序施工方案，明确各分区施工工序，控制施工成本的同时确保了工期目标得以实现。

目前，该项目已经具备并网发电及初步验收条件，即将投入使用。

怀柔区社区医院丰富检查项目 提升健康服务供给水平

筑起“一老一小”健康防线

□本报记者 崔欣 通讯员 孙建国

当前多种呼吸道疾病交织叠加。为保护易感人群，怀柔区16家社区卫生服务中心在儿科门诊“应开尽开”的基础上，全部新增了末梢血肺炎支原体抗体、C反应蛋白、甲型流感病毒抗原等检测，2家社区卫生服务中心可拍CT，不断丰富检查项目，持续提高“一老一小”健康服务供给。

“孩子发烧两天了，还不时咳嗽，在家吃了一些药不见好。”在杨宋镇社区卫生服务中心儿科诊室，王女士带着6岁的儿子正在就诊。“孩子嗓子有点充血，扁桃体有些肿大，您别着急，先给孩子验个血，然后对症治疗。”儿科医生王超耐心地安抚家长情绪。15分钟后，王超查看检验结

果，幼儿确诊甲流阳性后，为其开具了奥司他韦颗粒等口服药。

据悉，杨宋镇社区卫生服务中心除开展常规的C反应蛋白、支原体检测项目外，还新增了甲型流感、乙型流感抗原检测及包含合胞病毒、柯萨奇病毒检测等在内的呼吸道五联卡检测项目，能够快速检测出疾病种类，明确病因，为临床精准用药提供方案。

流感季节，除了患儿家长不愿到大医院就诊，老年人也有同样的想法。家住庙城镇庙城村的刘大爷今年65岁，患有支气管炎，最近咳嗽严重，还伴有发热。从老伴口中得知家门口的社区卫生服务中心就可以拍CT，不必去大医院排队就诊后，刘大爷来到了社

区卫生服务中心。经过检查，刘大爷排除了肺炎，结合临床表现得到了进一步诊疗。

庙城镇社区卫生服务中心CT机的投用，是继今年5月份汤河口镇社区卫生服务中心CT机上线后，该区第二家开展CT检查业务的基层医疗机构，截至目前已完成56例检查。

据了解，怀柔区13家社区卫生服务中心还可提供影像学检查，并通过延时儿科门诊、组织人员培训、返聘退休专家、提供外带药输液服务等措施，开展老年人健康讲座、加强疫苗接种、家庭医生上门服务等方式，避免老人小孩到大医院扎堆就诊、长时间排队，共同筑起“一老一小”健康防线。