



丰台区政务服务大厅工作人员指导群众自助打印证照。



编者按:一项项有力的举措、一次次暖心的服务,丰台区政务服务中心通过制度创新、服务升级,不断推动政府职能转变,助力打造一流营商环境,秉承着“和合共、和气致祥”的理念,为企业群众提供更加优质高效的政务服务,让企业群众实实在在感受到丰台区政务服务的质效提升。



丰台区政务服务大厅工作人员在办事大厅内引导群众填写体验感调查问卷。

和合共 和气致祥 为丰台高质量发展赋能保驾护航

本报讯(通讯员 石萌)南中轴地区是传统中轴线向南延伸的地区,承担着首都功能拓展的重大任务。2019年丰台区委区政府落子南中轴,将原福成大厦升级改造为区级政务服务中心。2021年4月开厅运行,是全市首个将“疏整促”腾退空间转换为政府为企业便民服务空间的项目,是全市首个将专业大厅全部聚合至“一门”的区级政务服务大厅,是全市首个集政务服务、党群活动、文明实践、公共文化、金融服务、公共法律、公共资源交易“七位一体”的综合城市空间。

2023年,在原有工作基础上,为进一步解决“管理聚合”不畅、人员不足、数据应用不够等问题,秉承“和合共、和气致祥”的理念,从坚持党建引领、聚焦改革创新、发挥惠企效应、加强体系建设、传播文化理念方面,推出了系列改革措施。

区政务服务局通过《丰台区“一业一证”改革工作方案》推进“一业一证”改革,将餐饮店、咖啡厅、经营性人力资源机构等40个行业跨部门事项集成办理,压减材料135份,办理时长缩减47%,已制发餐饮业、药店、美容美发店“一业一证”综合许可证,稳步推进应用场景落地,提升政务服务事项办理质效,标志着丰台区“一业一证”改革举措落地见效。

还记得在2023年6月,拿到了丰台区首张综合许可证的公司负责人当时高兴地说:“现在只办一张综合证就行,流程简单又方便,效率又高,省时省力更省心,这种改革实实在在改到我们企业群众的心坎里了。”

“局处长”实地“走流程” 全方位感受办事“通不通”

自2023年5月起,区市场监管局、民

政局、农业农村局、运管分局等30余家丰台区政务服务中心进驻单位的主要领导先后走进丰台区政务服务中心综合受理专区,本着真办事、真体验的原则,全方位感受咨询、申请、受理等各个环节,看流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”。

各单位分别选取了办事流程复杂或企业群众反映集中的本单位事项、与本单位业务相关联的其他单位事项,共涉及企业登记注册、医疗机构变更登记注册、道路货物运输车辆年审等60余项政务服务事项,涵盖了市场监管、卫生健康、交通运输等重点领域。

“绿通工作室”开启为企业服务新模式实现“优先办、协助办”

自2023年9月27日绿通服务卡发放后,“绿通工作室”全年累计服务企业40余家,服务事项50余项,业务办理主要集中在企业变更登记、企业备案登记、增值税补缴、社保报销等,企业类型覆盖轨道交通、商用密码、数字医疗、新型金融、数字经济等领域。

前来办理医保相关事项的“绿通”企业代表袁先生,首先通过致电“绿通工作室”进行了全面的咨询,然后选择了来厅现场办理的方式。办理业务的同时,袁先生还向“绿通工作室”工作人员提出了新的问题:“您好,请问员工因公出境申请要怎么写?”“涉及出入境业务,我现在就联系专员。”随后,“绿通工作室”工作人员与出入境专区专员进行联系并沟通,了解到该申请不是区级事项,出入境专区专员又与上级进行联系。与此同时,“绿通工作室”工作人员认真理解并将记录下来的内容和对外咨询电话反馈给

袁先生,大大减少了袁先生的咨询时长,提升了办事精准度。

丰台区政务服务中心充分发挥“绿通工作室”协调帮办作用,优化部门联动,积极联合市场监管局、税务专区、医保专区,实现“优先办、协助办”。

“一窗、一号、一平台” 与京津冀创新创业青年共同成长

2023年9月21日起,丰台区面向京津冀创新创业青年提供“一窗、一号、一平台”三项服务,通过线上报名、现场答疑、电话咨询“多位一体”服务模式,为京津冀创新创业青年提供“打包式”政策查询、“定制式”政企沟通、“场景式”空间支撑、“专员式”帮办带办等服务,与京津冀创新创业青年共同成长。

“我今年刚毕业,对证照办理、政策福利都不了解,连办公的地址选在哪都有些发愁,今天来到政务服务大厅,感受到了来自‘青年创新创业会客厅’的热情,丰台区政务服务中心给我安排了‘政务专员’,‘一对一’解答我的疑问,在平台的青年创新创业服务专栏里能集中查看政策,还提供创业空间指南,对于我们这种刚出学校想要创业的,真是太方便了。”总服务台前创业青年小王激动地说。

“为丰台高质量发展作出政务服务贡献,推动京津冀协同发展,我们认真分析,仔细研究,发现京津冀青年在创业初期面临着不懂政策、缺乏规划、无处办公等问题,丰台区积极打造‘京津冀协同发展丰台区青年创新创业会客厅’,让创新创业青年有政策可查、有导师可学、有空间可用,切实做好青年人创业服务”,丰台区政务服务管理局相关负责人介绍说。

丰台区政务服务管理局不断转变工作思维和服务理念,努力实现从“被动服务”到“主动服务”转变,全面推进社区(村)规范化建设,打造丰台区三级政务服务体系,400余个社区(村)实现政务服务规范化建设全覆盖。

丰台区政务服务管理局指导各社区服务站不断提升服务质量,统一设置综合窗口,配备全能社工,贯通事项的咨询、接件、受理、审批、告知、送达等服务全过程,成为能告知、能查询、能办事的“政策通”和“事务通”,满足了居民多样化服务需求。其中,丰台街道社区服务站办公场所改造升级,统一社区服务站环境和设施,着力打造有温度、有认同的社区服务空间;永善社区传统办公区被整合撤并,新增设暖心驿站、志愿者服务站、阅读区、休闲等候区等服务功能区,建成了开放式的政务服务空间。

“推进政务服务向基层延伸,把政务服务送到群众的家门口。我们通过常态化调研、实地勘察、与群众面对面座谈等方式,掌握群众的需求以及社区(村)规范化建设的关键点,筛选各街镇硬件设施较好、服务理念新颖的社区(村)服务站,在全区范围内推广好的经验做法,开展季度性规范化建设大检查,以检查促整改、以检查补短板,真正把有温度、有质量、有效率的政务服务送到群众身边,全面提升群众办事的便捷度和满意度。”丰台区政务服务管理局相关负责人说。

400余个社区(村)实现政务服务规范化建设全覆盖



“绿通工作室”联合市场监管局、税务专区、医保专区,实现“优先办、协助办”。



“京津冀协同发展促青年人才创新创业”首场沙龙。



业务办理完成后,群众在评价器上进行评价。

增添文化元素,彰显“丰台区政务会客厅”独特文化魅力

丰台区政务服务中心不仅提供政务服务,还成为了丰台区文化的展示窗口。为增加文化魅力,中心在综合受理专区和自助服务区融入了丰台的发展历史和特色地标建筑纹样,并引入花乡花卉、榆构觉一等丰台企业的文创产品。

起初,榆构觉一的文创产品在中心内部进行了小规模展览,因其特色鲜明、实用性强,深受参观者好评。经过数据分

析,中心决定在综合受理专区加大引入力度,并邀请设计师以历史等元素为主题,在五个点位进行长期展示。

“未来,中心将继续发挥展览展示作用,引入更多文化元素。利用多媒体技术,如东门大屏和楼内屏幕,展示南中轴的建设成果和发展愿景。同时,通过展示丰台的历史文化和地域特色,让办事的市民在等待之余,沉浸于浓厚的

文化氛围中。此外,中心还将举办各类文化活动,如书法、绘画和音乐会等,以丰富周边群众的文化生活。还将增加花乡花卉和依文服饰等丰台特色文化元素,让办事大厅更具文化氛围和丰台特色,为办事群众提供更优质的办事体验。”丰台区政务服务运行保障中心负责人说。

值得一提的是,丰台区政务服务中

心还与丰台区图书馆合作,在办事等候区设置了便民阅读书架,提供各类图书和报纸供市民阅读,这一举措为政务会客厅增添了浓厚的文化气息。

丰台区政务服务运行保障中心不仅关注政务服务的质量和效率,更致力于打造一个充满文化魅力的“丰台区政务会客厅”,为市民提供更加便捷、高效、有温度的政务服务体验。