



北京 丰台
FENGTAI BEIJING
京内准字: 2002-L0082 号

丰台时报

FENGTAI TIMES



北京丰台公众号

06/21

2023 年 星期三
第 1178 期

农历五月初四



“五气”连枝助推丰台倍增发展

不为不办找借口，只为办成想办法

丰台精准亮剑 解决百余件“办不成的事”

本报讯（记者 林瑶 通讯员 袁阳）近日，记者一走进丰台区政务服务中心就看到醒目的反映“办不成事”窗口，在这一创新机制的推动下，企业群众遇事不光“有人管”“能解决”“不白跑”，还实现了事事有着落、件件有回音。小到退休手续办理，大到解决政策盲区，目前已解决百余件“办不成的事”。据悉，丰台区提出以“五气”连枝助推丰台倍增发展，丰台区政务服务中心将“办不成的事”变成“能办成的事”，在受到企业群众赞誉的同时，也尽显丰台的“和气”姿态。

反映“办不成事”窗口的可喜变化，折射的是“小窗口”背后一系列作风、机制、政策的大改观。自丰台区设立区级层面的反映“办不成事”窗口以来，企业和群众反馈结果如何？从办不成到能办成，又反映出丰台政务服务哪些提升空间？带着这些问题，记者走访了丰台区政务服务中心反映“办不成事”窗口。

精准“亮剑”紧盯问题，高效解决

近日，一个被提及了多次的关于“卫生许可证”的“办不成事”事项引起了丰台区政务服务中心的关注。

“办不成事”专项团队通过电话回访、实地调研等方式全程梳理、究其原因后，发现堵点在于办理卫生许可证时，区卫健委需要前期营业执照档案中有明确实际场所面积，但在办理营业执照时区市场监管局不强

制要求企业群众填写，造成办事企业群众在调档时也无法开具相应的证明材料，导致“办不成事”。“前期的解决方式需要群众变更营业执照，但为了更加方便企业群众，提高办理效率，区政务服务中心召开高频事项调度会，通过‘吹哨报到’机制，协调区市场监管局和区卫健委三方座谈，最终商议出解决方案，即在公共场所卫生许可证证新办时，采取办事人告知承诺制的方式解决同类事。”综合受理专区负责人马思源说。

“我也是抱着试试看的心态把遇到的问题讲给反映‘办不成事’窗口，没想到不用再变更营业执照耽误时间，就帮我解决了。”刚刚拿到开办游泳馆公共卫生许可证的陈女士满脸笑意。

在实施“政务会客厅”专项行动中，一件件“办不成事”问题被当作“首要难题”，由各部门集思广益商讨合理有效的解决方案。在多方努力、配合下，诸如自助打印机进楼、个税证明24小时打印、道路运输从业资格证有效期届满换证业务24小时办等百余件“办不成的事”变成了“能办成的事”。

据悉，2022年上半年“未受理/未办结”合计556件，下半年合计11件，2023年截至目前仅1件，同比下降99.67%，环比下降75%。回流数据显示，丰台区政务服务中心“未受理/未办结”情况持续降低，逐步实现了从反映“办不成事”到“解决一类事”的目标，推动政务

服务提质增效。

从企业群众主动“上门服务”到政务服务中心“主动送服务”，丰台政务服务不断提速度、增温度。“自2022年8月起我们在主动登记、跟踪反馈‘办不成事’问题基础上再提优，每日登记收集问题，每周分析汇总成一类事，逐一分析原因，分类研判诉求趋势，将‘一个’事件当成‘一类’问题整改优化，确保事事有着落、件件有回音、类似问题不再发生。”区政务服务中心相关负责人曹莹介绍。

凝聚“众智”汇聚合力，回应关切

记者了解到，区政务服务中心反映“办不成事”窗口不只是一个窗口，目前综合受理专区52个窗口已实现同步记录企业群众办不成的事，同时除了在窗口进行现场反馈外，还可通过厅内留言意见簿、线上咨询平台、清零热线、办事体验感调查问卷等渠道进行反馈。

“我们源源不断地收集企业群众需求，以办不成的事为出发点，采取‘问题不出厅’工作机制，将问题难易程度和涉及范围广度、深度综合考虑，及时联动相关人员进行问题处理，得到企业群众的认可和肯定。”运保中心相关负责人郭盈介绍。

“在问题解决、政策实施、服务落地的过程中，我们哪些地方需要改进、提升，都更加直观、清晰地在这

样双向的沟通反馈中呈现。”谈及从办不成到能办成，在曹莹看来，反映“办不成事”窗口的设置，为企业群众与政府部门面对面沟通、解决问题搭建了桥梁，可以更精准找到症结所在，让问题的解决更具针对性。“我们通过科技赋能，运用智能预审、智能审批、智能辅助等功能，提高审批效率；同时转变思想认知，‘向前一步’主动服务，在与办事群众交流时，不仅要做好本职工作，更要‘听话听音’，既管‘分内事’也要管‘分外事’，只要事关群众利益就不是‘管闲事’。”曹莹说。

如今，反映“办不成事”窗口正在推动“无政策障碍”问题加快办，促进“有政策瓶颈”个案协调办，“重点高频事项”全楼帮办代办。曹莹说：“今后，我们将坚持问题导向，认真审视自身工作存在的不足，邀请丰台区百强民营企业、特约监督员作为政务服务体验官，以‘企业群众视角’为政务服务改革建言献策，研提针对性意见，用最优服务质量建设最佳营商环境。”

据悉，丰台还将以“五气”连枝作为强大的精神内核，在肯定成效、总结经验的基础上，进一步将反映“办不成事”窗口作为提高政务服务水平的有力抓手，撬动“放管服”改革杠杆，持续推出系列惠企便民政策，不断扩宽政务服务事项、延伸政务服务范围，推动政务服务高质量发展，提供贴心公共服务，让企业群众办事中的疑虑困惑越来越少，能办成的事越来越多。

首届北京中华民族文化周在园博园开幕



欣赏中国传统音乐的悠扬旋律、民族舞蹈的婉转身姿、传统戏曲的精彩演绎；参观中华民族历史、传统服饰、器物等丰富而独特的文化遗产；参与各类手工作坊，学习中国传统艺术技巧；品尝中华民族传统美食……6月20日至24日，首届北京中华民族文化周在园博园隆重举办。端午小长假期间，还将有30余项民族文化活动轮番上演。

（详见04版）

丰台街道

本报讯（通讯员 蔡旖旎）近日，丰台街道举行“丰资汇海 街聚辉煌”合作发展大会。

现场，合作发展联合会正式成立并启动招商小程序，发布“丰街善友”平台并启动慈善工作站，以数字化手段打造街道、商企、居民、组织融合发展的“大朋友圈”，推进“共生、共益、共富”的丰街生态家园建设。“丰台街道慈善工作站的成立，将为我们提供更多的机会和平台，帮助我们更好地履行社会责任，推进企业与社会的和谐发展。”值得买科技相关负责人表示。

据悉，“丰街善友”计划以“人人都是营商环境，事事关系合作发展”的理念，精品化打造营商环境、精准化引入优质商企、精细化组队提供服务、精心化融入本地生活、精治化共富共生共益。围绕“志愿服务、议事协商、动员激励、邻里社交”四类核心功能，持续推动包括“政府、商企、居民、组织”在内的“丰街四邻”融合发展，传承发展“永善劝导队”精神内核，聚焦不同群体开展品牌活动，将全体丰街人网聚在街道党委的主线上，活跃在一个线上线下紧密互动的网络家园上，努力营造一个“人人做善友 邻里暖丰街”的社会治理共同体。

截至目前，丰台街道积蓄了大量优质的产业空间资源，13个楼宇集群近14万平方米产业空间可释放。随着丰台站“站城一体化”建设、周庄子二期还建等多个项目的启动，未来五年内将释放超30万平方米的高端产业空间。

13个楼宇集群 近14万平方米产业空间待释放

累计服务旅客超 1500 万人次 丰台站满一周岁啦

本报讯（特约记者 孙宏阳 石彭菲 通讯员 董策）6月20日，北京丰台站迎来一周岁生日。一年来，这座建筑面积约40万平方米的特大型车站累计服务旅客超1500万人次。146处紧急呼叫按钮遍布车站、候车区增设共享充电设备……一年来，丰台站不断升级服务，提升旅客出行体验。

“太巧了，第一次来坐车，就赶上丰台站一周岁生日！”上午10时，在丰台站标志性的中央光廊下，旅客王女士跟家人在一周年庆祝背板处拍照留念。“听说丰台站是亚洲最大铁路枢纽站，果然非常大，也很漂亮。我从西北旺站坐16号线直达车站，进站乘车很方便。”准备坐车去太原的王女士说。

2022年6月20日，北京丰台站完成改扩建后华丽现身，正式开通运营，改建后的北京丰台站设有32条到发线和32个客运站台，办理经由京广高铁至石太客专方向的动车组列车，以及京广线、京九线、京沪线、京原线、丰沙线以及部分北京枢纽中转普速列车客运业务。

“开通一年来，北京丰台站发送旅客750万人次，到达旅客825万人次，日均接、发旅客列车116列，目前

每天图定列车60.5对。”北京丰台站客运车间主任王建介绍，一年来，丰台站不断优化设备设施，为旅客出行提供便利。

在丰台站候车大厅立柱、卫生间等地点，设置有146处紧急呼叫按钮，按钮的后台终端与车站12306服务台连接，旅客如果出现身体不适等突发情况，可以随时按下紧急呼叫按钮与工作人员语音对话，获得第一时间救助。母婴哺乳室门外，增设了远程电子门铃，有哺乳需求的旅客，只需按下门铃与综合服务中心工作人员取得联系，就能进入母婴室，减少旅客等待时间。

此外，候车区增设了共享充电设备18台，在饮水处增加饮水机数量，卫生间增设小厨宝供应洗手热水，在12306服务台配备医药箱、针线包、口罩、免洗消毒凝胶，为旅客提供更贴心的服务。

“开通一年来，北京丰台站在京津冀地区交通的辐射作用越发显著，有效缓解了北京站、北京西站等既有车站的压力，进一步提升了首都铁路枢纽综合服务能力，对服务支撑京津冀协同发展、完善京津冀区域铁路网布局具有重要意义。”铁路部门相关负责人介绍。



浓情端午，粽叶飘香，流传千年的传统节日端午节伴随着粽香即将到来。丰台区各街镇纷纷开展形式多样的端午活动，丰富辖区居民的精神文化生活，传承中华优秀传统文化。（详见03版）

史莉摄