

一桩桩服务事迹、一封封表扬信件 尽显服务之美 丰台政务服务的暖心瞬间

本报讯(通讯员 张潇 袁阳)群众办事的获得感与满意度,是政务服务质效最直观的体现。近年来,丰台区政务服务中心始终坚持高效服务、便民利民,在细微处下功夫,以耐心、热心、细心服务好每一位来厅办事的企业群众。

细节之处蕴含服务之美

“初次办理此业务,材料和办理流程并不了解,是赵女士从核名到准备材料,一一向我介绍清楚,业务水平非常高,态度礼貌诚恳,我不懂的地方不厌其烦地一遍遍地讲明白,她的态度让我深深地感动!”

近日,经办人张女士来到政务中心办理外省迁入业务,由于是合伙企业,且对企业迁入流程和注意事项不清楚,业务办理上遇到了不少困难。

综窗工作人员赵峥嵘在翻看材料、详细询问后,了解到企业已经完成迁入预审和名称核准,但准备的材料不齐全。“女士,您申请表准备的是错误的,我帮您重新打印一份,您需要在签字的位置签上执行事务合伙人的名字。我从系统上查到您公司有部分合伙人需要做身份认证,您可以通过……”她贴心地指导张女士修改申请材料,梳理相关政策,并对张女士提出的每一项问题都热心解答,帮助寻找解决办法。

次日,赵峥嵘发现张女士拿着修改好的材料又找到了她,在帮助企业手工录入材料期间,她发现该企业的名称核准已过期,随后主动引导张女士到E服务区重新办理名称核准,因当天无法出结果,为减少企业跑动次数,赵峥嵘主动提出帮助企业关注办理进度,并在收到名称核准结果后重新手工录入材料,打电话告知群众办理进展。

在此过程中,赵峥嵘还为张女士提供了政务中心咨询服务热线的联系方式,方便她以后遇到问题及时联系咨询。在赵峥嵘的帮助下张女士顺利取得了新的营业执照。

倾心服务传递政务温度

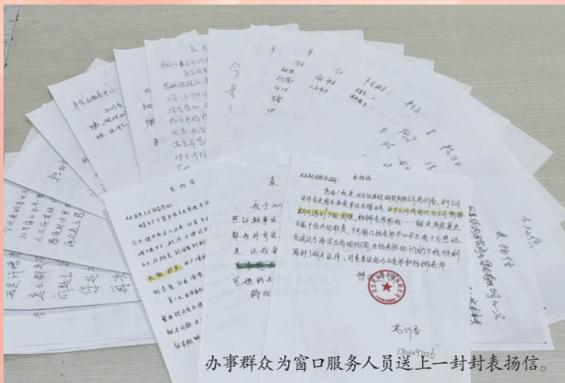
“请问您认识一位姓刘的老师吗?我专门写了封表扬信,表达我的感谢。”

据悉,前段时间刘女士来厅办理分公司营业执照经营范围变更和医疗器械经营许可证新办业务,从窗口提交后才得知之前填写的申请表有错误需要修改,在窗口人员的指引下来到E服务厅,遇到了正在热心指导业务的刘君尧。刘君尧看出刘女士的为难,主动上前询问她的需求,一步步指导她从网上操作变更经营范围。“我看您业务特别精通,您能再帮我看看如何修改医疗器械的申请表吗?我现在登不上去了。”刘女士说道。对此,刘君尧落实首问负责,耐心陪同刘女士一遍遍找回密码,帮助其重新填写申报材料,并从资料的填写、材料的准备一次性告知群众,帮助其打印好所需材料,指引到原来的窗口进行提交,整个过程持续了三个多小时。

“刘老师从始至终态度和气、面带微笑,认真回答每个问题,耐心帮我解决疑难之处,让我从心里感到关怀和暖心的照顾。”8月25日,刘女士特意来厅送表扬信并由衷称赞道,“他做事责任感极强,工作风范也让我感受到政务工作同志的爱心、专业,非常感谢他,也感谢所有的工作人员。”

点滴小事彰显为民情怀

“我想找一位穿着衬衫戴着党徽的工作人员,昨天是他好心帮我们打的,才让我和老伴能及时到医院,你们一定要帮我找到他,我要当面感谢并将钱还给他。”老奶奶眼里含着泪水,紧紧



办事群众为窗口服务人员送上一封封表扬信。

握着政务服务中心工作人员的手,激动地说道。

据了解,8月5日下午,一对老夫妻在区政务服务中心北门口外停下东张西望,面露难色。午休回来的孙昊发现老人们的异常举动后,立即上前询问是否需要帮助。这时老人问道:“小伙子能不能帮我看看怎么打车?我们着急去友谊医院,但一直没叫上。”孙昊连忙用自己的手机帮老人打了车。“当时看他们岁数都比较大,没有微信,也不会用打车软件,又遇到很着急的事,我就用手机帮他们约了一辆网约车,当时就想赶紧送他们去医院,也没想那么多。”孙昊回忆说。

8月16日上午,老人专门来政务中心还钱并致谢。临走时,感慨地说:“来到大厅很暖心!你们服务好、素质高,让我深刻体会到了政府对百姓的关爱和帮助!为你们尽职尽责的服务点赞!”

像这样温暖的事例还有好多好多,一桩桩热心服务的事迹、一封封感激的表扬信,处处体现了综窗人员的良好素质和服务热情,弘扬着社会正能量,让办事群众感受到了融融暖意。

提升环境增品质 打造城市新风貌

记丰台站周边交通及环境综合整治项目

本报讯(通讯员 刘中达)近日,笔者从丰台区城管委获悉,丰台站周边交通及环境综合整治项目2023年8月已基本竣工完成,该项目以新近开通的北京丰台站为核心,重点围绕“提升建筑立面、完善城市家具、改善道路出行、优化公共空间”等维度,主要包括立面粉刷、牌匾整治、路口渠化、树池连通建设、绿化提升等,提升丰台站周边区域的道路沿线环境品质。

口袋公园 让居民推窗见绿、开门见景

“小区环境变美了,现在去旁边的公园遛弯健身真方便。”居住在三环新城8号院的王女士感触颇深。在丰台站的建设过程中,丰台区城管委会同街道深入社区调研,了解群众诉求,得知群众想增加健身休闲场所,改善小区周边环境等意愿后,结合铁路建设单位腾退和道路建设的边角地,充分利用现有空间,制定了口袋公园的设计方案。经过数月实施,三环新城8号院北侧口袋公园完成建设,公园以“时光记忆,慢活花园”为题,为居民带来“推窗见绿、开门见景、移步进园”的体验,建设健身园,为日常生活注入种种活力,提供一个交流的场地,居民可在健身步道遛弯健身,在景观处闲谈休憩。同时,在小区西侧与新建道路、丰台站新建站房衔接处开展环境整治,新建小区院墙、开展市政绿地绿化、美化站房屋顶,小区周边环境得到整体提升,得到了小区居民的一致好评。

站、城、景、文融合 打造展示丰台站的文化窗口

位于三环新城8号院与丰台站南广场之间的“拾忆之窗”公园,是本次综合整治提升的另一大重点区域,也是今年“金角银边”节点之一。“拾忆之窗”全长约209米,宽7-16米,总面积2300平方米,以“站城交融微景观,丰台印象大窗口”为理念,建设站城融合的林荫风景线,展现区域文化,讲好丰台故事,增强文化自信。改造过程中利用现状管道元素作为展示丰台火车站历史的文化窗口,通过小品、窗口和彩绘等手段传递乡愁情绪,展示丰台站的前世今生。

“拾忆之窗”公园的景观内容主要由南、中、北三个部分组成。南部景观建设了耐旱型花境,栽植了婆婆纳、金叶佛甲草、红叶景天、松果菊、千日红、细茎针茅、木瓜棒冰、桔梗、大叶泽兰、卡尔拂子茅、马鞭草、百日草等12种宿根花卉植物,突出了春花怒放、夏荫锦绣的效果,满足了老百姓休闲、驻足赏景的功能,突出了丰台乡土花特色;中部景观以紫藤廊架为主景观,设置有休息座椅,栽植有银杏、红瑞木、红色碧桃等植物,为市民提供舒适宜人的休憩活动空间,塑造城市道路的优美界面,打造宜居之都,展示丰台形象和金色名片;北部景观则以休憩廊架主景观结合火车主题的彩绘墙和林下空间,增加形态活泼的休息坐凳,提供街头行人驻足休憩的空间和设施,体现“站、城、景、文”的融合。

“该公园于今年5月进场施工,7月底已基本完工,是丰台区委、区政府实现丰台速度、丰台效率、丰台质量的重要体现,同时为周边居民提供了一个休闲娱乐的好去处。”丰台区城管委相关负责人介绍道。

开放、生态、欢乐、健康 与自然环境和諧共处

设置台地景观、林荫休闲场地、健身设施、休息设施……满足游人休闲娱乐的需求。科怡公园紧邻西四环南路,周边主要为居住区,沿线有部分底商、学校,四环对侧是中关村丰台园区的核心区。通过丰台站周边交通及环境综合整治项目,结合《丰台区规划(国土空间规划)》(2017年-2035年)中对中关村丰台园、品质生活区的定位、要求,在本次整治改造中,丰台区城管委将科怡公园与万寿路南延道路附属绿地两个地块统筹规划,接顺形成整体,营造连续怡人的街道景观界面,创造与自然环境和諧共处的宜居生活空间。通过合理布局,使场地内道路变得通达顺畅;利用现状地势高差设置台地景观,化弊为利解决了场地高差关系;因地制宜地在坑底设置局部微地形,既能丰富竖向变化,又节约了土方量,同时还因改变了种植环境,从而丰富了可选择的植物种类;并结合地形设计,形成汇水区,配合雨水收集设施,最大限度地增加雨水的下渗、回用,避免下雨时积水。科怡公园的改造,为市民提供了“开敞的、生态的、有趣的、轻松的、欢乐的、健康的、生活的”社区公园。

老年大学秋季课堂即将起航

本报讯(实习记者 石萌)“我到这里来学习,就像来寻找一盏明灯!”一位老年大学学员说。8月25日,记者来到位于丰台区望园东里23号的丰台区老年大学,正值秋季校园开放日活动,吸引了众多前来参观、报名的老年朋友。

课程新颖、贴近生活 家庭幸福指数稳步提升

“目前开设60门课程,共80余个班级,在校学员1500余人。我们采取分层次的教学模式,按照知识结构分为初级班、中级班、高级班和研修班。让不同功底的学员都能找到适合自己的班级。这次秋季招生报名在9月4日截止,报名结束后我们会根据学员情况匹配师资、规划课程,因材施教。”丰台区老年大学招生处张老师介绍,除了常规的绘画、书法、舞蹈、乐器等,还开设了非遗文化类、科技创新类课程,如草桥菊花玲珑枕、中医四季养生、家居收纳、Vlog视频制作等,让每位学员都能老有所学。

循着阵阵掌声,记者来到了家居收纳教室,映入眼帘的是一面开放式的“衣柜墙”。老师正在为学员们示范如何折叠衣物,并将折叠后的衣物整齐码放至“衣柜墙”相应隔层。“物品的收纳和摆放其实是门大学问,今天学习的是衣物收纳,课上会通过案例引出衣物收纳概念,再通过教室内的实体衣橱进行收纳方法的引入及实操。希望家居收纳可以走进更多家庭中,提升家庭幸福指数。”整理收纳的授课老师向记者介绍。

不仅如此,从2023年开始丰台区老年大学还计划推出“联游联学”游学课程服务,将“学”和“游”充分融合,在游中学、在学中悟、在学中获,在游学内容上将绘画、摄影、视频拍摄和各类传统非遗文化实操与课程实际运用,老师指导和实践教学相结合。

“我从年轻时就开始就特别喜欢旅游,去过大半个中国呢。攒了好多照片,但是总觉得拍得不好,好像差点什么。通过游学,在实地拍摄照片后,当时就有老师指导讲解,那进步多快呀!”学员刘先生说。

教师年轻化、课程适老化 共同打造“完美”课堂

“老年学员基础不同、身体素质不同,骨骼肌肉都发生了变化,如果动作的角度、难度没有把握好,很容易造成关节受伤。所以课前会进行基础拉伸,避免意外伤害。在舞蹈教育专业的‘95后’青年教师向记者介绍,“在课程内容上,我们将高难度、高难度的动作都作出适老化的调整;在整个空间上,器材都是按照老年人优化的,比如说压腿的手把杆,都是按照老年人身高和柔韧性进行调低的;在服务保障上,每堂课都会有安全管理员协助老师完成教学全过程,避免发生突发情况。”

“挺胸、收腹、目向前方,做到自己能力所及即可,跟着我再来一次。”舞蹈教室里,身着白色舞蹈服的青年教师在示范,学员们跟随老师在认真学习舞蹈动作,根据个人情况,老师一一作出指导。“我发现老年学员学习更认真,每一个环节都能得到正向反馈,他们不怕苦累,学习欲望更强,主动学习的能力强,更有生活积累,使我在工作、学习方面都更有启发,互为师生。”青年舞蹈老师李老师说,“我非常热爱老年教育工作,希望可以年轻的活力、舞蹈的知识传递给老年人。”

在学校负责手机Vlog视频制作课程的“90后”青年教师闫老师向记者讲述了令她印象深刻的一件事:有一天晚上12点多时,收到了一位老奶奶学员的微信消息,大致意思是自己因为身体不适和家庭琐事,没有完成当次课程的课外练习,感到

非常抱歉。

闫老师看到这条消息后非常感动,回复道:“没关系的,请您不要自责和灰心,作业只是一个锻炼的机会,并不是考核的标准。我非常欣赏您的学习态度和态度,非常荣幸能够成为您的老师!”

“我们学校的老师,老中青三代都有,除了书法、绘画等老教师,还有许多年轻的‘90后’‘00后’的老师,他们很有教学热情,用自己从学校里学到的能力,以及自己的专长,带着老年教育的情怀,投入到老年教育中,很快拉近老少之间的联系,学习的心得和反馈非常积极,希望把更多的可能性和服务属性提供给老年学员。”老年大学招生处张老师说。

传统玲珑枕技艺结合“草桥菊花” 彰显丰台魅力

丰台区老年大学高度重视传统非遗文化,结合丰台区草桥菊花的地域特点,开设了“草桥菊花”玲珑枕的非遗手工制作课程。

据史料记载,玲珑枕可追溯到西周时期,外形通常为长方体,六面各留一个孔。将传统技艺文化与本地花卉相结合,“草桥菊花”玲珑枕枕芯由黑苦荞壳和干菊花填充。菊花助眠,对高血压、头晕都有很好的疗效;黑苦荞壳镇静安神、调养脏腑。侧身躺卧时,头部枕在玲珑枕上时,耳部刚好放在孔中,头部感到柔软舒适,颈部得到支撑,使人感到舒缓解压。

老年大学招生处张老师介绍,丰台区老年大学是一所服务老百姓的学校,45-75岁有学习热情、身心健康的人均可报名。希望在老年教育服务中大力推广中国非遗文化,还会不定期安排剪纸、版画等其他非遗手工活动,让老年朋友们感受到非遗魅力的同时,享受手工的乐趣!



丰台区老年大学开放日活动中的广场舞课堂。王一彤摄