

政务服务局

和气致祥 美美与共 打响“丰台服务”营商环境品牌

编者按: 营造一流营商环境, 提供贴心公共服务, 打造优质产业生态, 区政务服务管理局践行丰台“和气”精神内核, 将增强企业群众获得感、幸福感作为努力的目标, 将区政务服务局建设成为企为民服务的总前台、总窗口。打响“丰台服务”营商环境品牌, 为丰台区“倍增追赶、合作发展”赋能增力、保驾护航。



建立“1+X”服务团队, 为新设企业提供“一窗申报, 全程办结”陪伴式服务, 对重点联办事项提供管家服务。目前, 企业可以在食品药品、医疗器械、营业执照等领域享受联办管家服务。

设立“绿通工作室”, 建立全楼服务联动机制, 开通“全楼帮办”直通车, 为丰台区发展伙伴、链长单位以及重点企业提供一站式帮办服务, 助力丰台倍增发展。

综合受理窗口同步记录企业群众办不成的事, 专人跟进、定向解决, 能办成的事越来越多。建立63397070“清零热线”, 实现线上咨询平台联动、热线电话畅通有效, 以温暖贴心的服务陪伴所有伙伴干事创业。

叫响“好办事”政务服务品牌

“现在有了这张取号单, 就能实时看到办理进程, 等待办理业务的时间还能去合生广场逛逛, 真是挺不错的。”正在区政务服务中心办理小客车指标更新业务的李女士说。区政务服务中心在提供优质暖心服务的同时, 也着力深化科技赋能, 用“智能办”助推政务服务升级。

采用“一人一事一码”服务模式, 办事群众只需扫描取号单二维码, 即可掌握所申请办理事项办理进度, 实现“一码”全程服务。同时在办理页面设置“好差评”功能, 群众可一键提交意见建议, 实现“差评不出厅”。截至目前, 已累计好差评总量645517条, 好评率达99.99%。

建设“丰政通”微信公众号, 支持线上预约进厅、公积金查询等60个服务事项, 实现“一号”预约、咨询、导航、申报。截至目前, 通过“丰政通”预约45万余次, 申报2259件。同时在单一事项“全程网办”的基础上, 将关联事项、系统、服务进行集成引导, 精准推送办事信息。

推行77个“一照(证)通办”事项, 企业群众仅需提供营业执照、居民身份证等有效证件之一即可办理, 所需材料减少到1种或“零材料”。推广应用“电子证照”“电子印章”, 逐步提升互联网收件、预审等网办深度, 最大程度便捷企业群众。



多渠道为企业服务

“我想新开办一个企业, 但是不太清楚需要办哪些手续, 都在哪里办理, 你能帮我一下吗?” “好的先生, 您别着急, 您详细跟我说一下您想要开办的企业类型, 我帮您查一下所需的材料。”这是每天都会发生在咨询台的对话, 这正是区政务服务中心的优质为企业服务, 让企业享受到宾至如归的服务。

本报讯(通讯员 彭丹)“几年不见, 大红门地区的变化真是日新月异啊”“前几年还来福成大厦买过服装呢, 现在都大变样了, 这儿摇身一变成了为咱老百姓办事的政务中心了”。市民王先生欣喜地说。

自2017年北京加快了疏解非首都功能的步伐, 福成大厦也在大红门地区的疏解范围之内。疏解之后还需促提升, 如何腾笼换鸟转型升级成为了摆在面前的一道新课题。2019年, 丰台区落子南中轴, 将原福成大厦改造成区级政务服务中心, 2021年4月正式开厅运行, 成为全市首个将“疏整促”腾退空间更新升级成为政府服务企业群众的项目。

“一窗通办”解难题

区政务服务中心处于南中轴地区, 坐落于规划的首都商务新区, 距离天安门6.6公里, 毗邻南三环木樨园桥, 位置优越、交通便利。进入大厅一层, 首先映入眼帘的是52个综合服务窗口, 主要办理企业开办、小客车指标

等业务。二至五层分别是不动产登记、婚姻登记、出入境、税务、社保、医保等专区。将与企业生产和群众生活息息相关的事项集中至一门办理, 有效破解了企业群众办事“到处跑、来回跑”难题。

在一层综合受理专区, 1300多个事项可以在任一窗口无差别办理, 在社保专区综合窗口实现全部业务一站式办理, 出入境专区设置“两证联办”专窗, 开启服务外国人才居住和工作许可证提速办理, 让办事群众获得优质高效便捷的服务体验。

社保专区设立“帮办专家工作室”, 协调处理疑难问题, 当日办结。外埠事项多方联系, 力争五个工作日办结。税务专区设置“微蓝+”办税专家点位, 协调特事特办、容缺受理涉外服务, 实现了特事特办、难事帮办。

各楼层均设有特色自助服务区, 网办事项无需窗口等候, 一层自助服务区更是24小时不打烊, 让企业群众办事省心又便捷。推出零见面服务, 通过远程指导、双向寄递, 为群众提供一次都不用跑的办事服务。

构建一刻钟政务服务圈



“在家门口就能办理了, 真是太方便了, 省时省力, 以后希望越来越多的事能在家门口办理。”刚在北宫镇政务服务中心办理完社保卡补领业务后, 王先生由衷地说道。这归功于丰台区三级政务服务体系建设, 将涉及到群众的政务服务事项不断下沉街道和社区(村), 构建居民群众的“一刻钟服务圈”。

丰台区辖区设有26个街镇, 下辖439个社区(村), 常住人口202万人。区政务服务局针对丰台区东西跨度大、城乡交错, 村(居)民需求多元化的特点, 自2019年起, 围绕“三横两纵”总体布局, 有序推进政务服务体系建设。其中“三横”指的是区、街镇、社区(村)三级体系。“两纵”指的是企业和个人两类服务对象。目前已经形成了“1+26+411+N”的政务服务体系布局, 即1个区级中心、26个街镇政务服务中心、411个社区(村)服务站和多个“党务+政务”相融合的企业服务“先丰站”, 打通了政务服务“最后一公里”。

围绕“舒适服务”, 结合党群服务中心、开放型社区服务试点建设, 将同馨家园社区、六圈村等111个社区(村)打造成“示范版”政务服务站, 为全区树立了建设标杆。围绕“暖心服务”, 全程帮助群众实现掌上办、网上办、现场办, 将南官景苑社区、时村等256个社区(村)打造成“标准版”政务服务站, 把提质增效落到实处。围绕“便捷服务”, 统一各类标识, 规范办事流程, 将丰西路社区、北天堂村等44个社区(村)打造成“基础版”政务服务站, 让群众在家门口就能及时有效办事。

打造“南中轴政务会客厅”



区政务服务中心聚合千余个政务服务事项, 极大便利了企业群众。随着党群活动中心、公共资源交易中心、公共法律服务中心等服务机构的进驻, 区政务服务中心成为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”的城市综合服务空间。依托独特的区位优势 and 全聚合的物理空间, 丰台区政务服务中心致力于成为区委区政府对外展示窗口、丰台城市新地标、“南中轴政务会客厅”。

2023年4月, 《丰台区深化改革建设政务会客厅三年行动计划》获区委深改委审议通过。形成区政务服务中心党建工作协调委员会机制, 强化“党建聚力”、凝聚思想共识。聚焦党建引

领、进驻人员管理、为企业服务等方面, 持续优化营商环境, 树立丰台政务服务优质品牌。

区政务服务中心新址开厅两年来, 邀请企业家体验丰台区“放管服”改革工作成效, 为政策落地建言献策。仅2023年上半年, 就邀请京内外百强企业、女企业家协会、专精特新优质企业家累计百余人次。这个暑假, 还为50名来自首都医科大学、首都经济贸易大学、北京第二外国语学院等多所高校的学子提供了政务体验官岗位, 通过深度体验, 不断优化政务服务。

区政务服务中心以营造亲民友好的文化氛围为己任。在办事等候区设置轻阅读空间, 提供《丰台时报》、图书阅览服务, 通过“文化墙、电子屏、宣

传片”密切联动, 展现丰台发展历史变迁, 引入花乡花卉、榆构堂一等文创产品, 企业群众享受政务服务的同时, 还能感受到丰台区的文化气质和产业发展的魅力。

据了解, 丰台区政务服务管理局以增强企业群众获得感、幸福感、安全感作为努力的根本目的, 将区政务服务中心建设成为企为民服务的总前台、总窗口。达到审批少见面、改革不断线、服务多渠道、数据强赋能。用和气服务、和美环境、和谐氛围, 广交天下友、诚邀天下客、合作谋发展, 为丰台区“倍增追赶、合作发展”赋能增力、保驾护航。

