

新京报快讯（记者 沙雪良）今年年内，周末延时服务将在北京16区全面推开，社保、医保、税务、不动产登记、住房公积金等50个以上的居民高频办理事项，都将实现周六可办。

《北京市政务服务标准化管理办法》将于4月28日实施，标准化将贯穿北京市政务服务的办事指南、服务流程、平台建设和监督评价全流程全链条全环节。除了周末延时服务，“办好一件事”服务将升级为引导式主题服务，今年将推出200项。

### 延时服务重点方便市民周末办事

《管理办法》提出，北京将为企业群众提供“早晚弹性办”“午间不间断”“周末不休息”延时服务。

目前，不同特点的延时服务已在各区试点。

例如，朝阳区政务服务中心工作日对外办公时间早晚各延长1小时；针对部分高频办事事项，朝阳区还试行错峰服务机制。周六上下午对外办公，不含法定节日。

在大兴区，所有镇街政务服务中心统一实行“早晚弹性办”“中午不休息”“周末不打烊”服务。

门头沟区、镇（街）两级政务大厅的1700多个政务服务事项全部实现网上预约服务，为企业群众提供“早晚预约办、午间不间断”服务。

北京市政务服务局相关负责人表示，目前对各区的要求，主要是周六聚焦个人高频事项提供延时服务；对企业事项暂不要求，因为企业员工周六也需要休息。具体项目来说，医保、社保、税务、不动产登记、住房公积金等事项至少五十项。到今年年底前，全市16区都将实现预约式的延时服务。

### 推出200项“办好一件事”引导服务

今年11月底前，北京将推出200项“办好一件事”引导式主题服务，对涉及的多个单一事项进行整合，统一编制标准化引导式主题事项办事指南，实现“上一网、填一表、进一窗、找一人、办一次”。

去年，北京市曾推出50项“办好一件事”事项。据了解，这50项是集成化服务，尚无引导式办事指南。

什么是引导式办事指南？记者打开首都之窗政务服务“办好一件事”栏目发现，“

主题引导服务”一共有69个项目，包括“我要开饮品店”“我要开超市”“我要办城乡居民养老保险”“我要申请残疾人补贴”等。以“我要开饭店”为例，当前有西城、石景山、平谷、经济开发区4个区可以办理。办事指南完全一致，内容包括基本信息、办理流程、申请材料、结果名称及样本、设定依据、收费标准及依据等六项。

北京市政务服务中心相关负责人介绍，目前事项仍在增加，年底前要达到200项。

各区将推60个办好一件事线上项目

与此同时，今年北京还将推出60个办好一件事线上办项目，居民可以网上提交，实现“上一网、填一表、办成事”的目标。

2019年，北京市政务服务系统也提出了线上办，今年提出的“线上办”有什么不同？

这位负责人介绍，今年提出的办好一件事网上办是建立在引导式办理模式基础上的，有软件平台支撑，使用新的系统，走新的流程。这60个“线上办”项目，需要实现表单电子化，首先是多表集成一个表，在实际办理中再拆分成多表，给各部门使用。结合电子证照、电子印章等，实现一网通办。

60个办好一件事“线上办”项目都有哪些？据了解，目前北京企业群众办事服务的供应主体在各区。这60个项目也将由各区根据自己区的特点来确定，市政务服务中心设定统一标准。

对话

“政务服务全面标准化，做到投诉件件有反馈”

新京报：

北京市政务服务近年来一直在推动全市统一服务、统一标准，为什么要出标准化管理办法？

北京市政务服务中心相关负责人：

一个背景是《北京市优化营商环境条例》将于4月28日正式施行。《条例》规定，政府及有关部门应当统一政务服务标准，创新政务服务方式，为市场主体提供规范、便利、高效的政务服务。

同时，针对近年来北京实践中的好做法、好经验，要及时提炼、图画，在全市范围

推广。因此，北京市政务服务中心制定这个办法，在全国率先对政务服务进行全面标准化。

新京报：以前各区的政务服务差异很大吗？

北京市政务服务中心相关负责人：

北京有16个区，331个街镇，以前政务服务标准是由各区制定的，全区一致，但各区不同。从全市来看，存在线上线下不统一、不同地点不统一的问题；申请渠道不规范、受理时限过长、办理标准不一致、联办程度不高的问题；此外，还存在企业群众办事进多门、找多人、登多网、跑多次等问题。

从2016年起，北京市开始着手政务服务标准化工作，经过4年三个轮次的梳理，目前全市已经实现统一、规范。

新京报：如果今后还存在办事标准不一样等问题，市民该怎么办？

北京市政务服务中心相关负责人：

可以打12345投诉。管理办法明确，要建立评价、反馈、整改、监督全流程闭环式工作“好差评”机制，7日内完成“差评”结果的核实整改工作。对诉求不合理，缺乏法定依据的，应做好解释说明，做到差评投诉件件有整改、有反馈。

新京报记者 沙雪良

编辑 陈思 校对 贾宁