主编/朱冬松
编辑/张颖 张鹏
美编/黎石
责校/李克明

北京政务服务中心不搬副中心

本市政府网站已整合至82家 10条热线将于年底前完成整合

新组建的市政务服务管理局昨天上午首次召开新闻发布会，会上透露，包括北京市政务服务中心在内的所有直接为企业、市民提供服务的各级各类政务大厅、办事窗口都不迁入“副中心”。不仅不搬迁，还将增加服务内容。此外，本市的政府网站已经精简整合至82家。

元旦起综合窗口一窗受理不同办事需求

近期本市部分党政机关将陆续迁入城市副中心，机关单位搬得远了，企业、市民找政府办事会不会不方便？市政府副秘书长、市政务服务管理局局长王军介绍，市委、市政府在机构搬迁中早有考虑，包括北京市政务服务中心在内的所有直接为企业、市民提供服务的各级各类政务大厅、办事窗口都不迁入“副中心”。不仅不搬迁，还将增加服务内容。

明年元旦起，位于六里桥的市政务服务中心正式实施“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的“一窗”综合受理模式，不再“按部门设窗”，企业、市民可通过任一窗口直接“找政府”。此外，市政务服务管理局正在进行“一门、一窗、一网、一号、一端”一体化建设，推出多项便民举措，未来企业、市民办事将更方便、更快捷、更智能。王军介绍，以前线下窗口、网上办事、政务热线、移动端，这些不同的办事渠道由不同部门负责，答复的标准等都不一致，会给群众办事带来不便，部门间协调也有一定滞后性，今后，市政务服务管理局将统一处理这方面事务，不同的办事渠道之间形成统一的标准，实现一体化。

市区两级网上办事率均超九成

会上介绍，为了解决企业、群众办事跑多个部门的问题，市政务服务管理局将分散在各部门的事项集中到政务服务大厅，让这里成为“一站式”办理平台。目前，市、区、乡镇（街道）、村（社区）四级全部建立了本级政务服务中心或服务站点，实现了政务服务体系建设全覆盖，为办事企业、群众提供就近办理服务。截至目前，市级事项已基本集中进驻市政务服务中心。从各区情况看，集中进驻各区政务服务中心和专业大厅事项数已达到区级事项总数的70%。今后，将有更多的事项集中到这“一门”中。

为推进“互联网+政务服务”，让企业、市民办事像“网购”一样方便，市委、市政府下决心优化营商环境，要求推动“一网通办”年底前实现“双90%”，即市、区两级网上可办率都要达到90%以上。目前，市、区两级网上可办率都超过了90%。

据介绍，新版的“网上政务服务大厅”近期正式上线，网站在“方便用户、提升体验”方面进行了大幅改进，比如推出更方便的主题服务，其中，个人主题服务48项，包括生育收养、住房保障、就业创业、户籍办理等；企业主题服务52项，包括资质认证、设立变更、年检年审、税收财政等。申请人可在网上自主选择邮寄服务，减少跑腿次数。为解决网上办事反复注册、多次登录问题，24个部门63个系统与市政务服务网完成了单点登录对接，实现了“一次登录、全网通办”。

北京市政府网站精简整合到82家

据市政务服务管理局相关负责人介绍，原来，全市各级各类政府热线很多，群众诉求反映不便，诉求办理效率也不高，今后将依托市政府服务热线12345整合全市政府服务热线资源，力争“诉求响应，一号对外”，16条待整合热线中，10条热线将于年底前完成整合，11家市级公共服务企业热线已实现“一键转接”和“溢出承接”功能。北京市政府办公厅在去年年底出台《关于贯彻落实〈政府网站发展指引〉的实施意见》，提出政府网站进行精简整合，要求实现“一区一网、一部门一网”。

北京市政务服务管理局相关负责人昨天上午回应北京青年报记者提问时表示，本市政府网站目前从1000多个整合精简至82个，已完成整合任务。下一步，将在“减法”基础上做好“加法”，提升政府网站服务能力，打造亲民便民的一体化网上政府。

文/本报记者 李泽伟

相关新闻

东城区政务服务中心增24小时自助区

本月初，东城区政务服务中心历经6个多月的装修改造后全新亮相。该中心1、2、3、5层为对外办公区域，面积由3130平方米扩大至6560平方米。改造后，除专业大厅外，东城区38个部门的717个事项进驻中心大厅，相比改造前增加部门18个，新增事项410项，增加窗口13个。整个大厅实现无声叫号，新增咖啡机、图书角等服务区以提升办事舒适度，此外，还率先在全市增设24小时自助服务区，可实现全天候提供政务服务。

北京青年报记者在现场看到，新大厅内窗明几净，延续了原有现代简约的建筑风格。不同于以往嘈杂的环境，装修提升后整个服务大厅显得十分安静。据东城区政务服务管理办公室主任关波介绍，目前中心内通过科技手段，采用“一号”通办的方式实现统一取号、无声叫号、短信提醒、过时补号。“办理业务时，市民进门后在取号机取号，号牌上会显示具体业务办理楼层和窗口。除了查看大厅的滚动大屏幕之外，手机上还会收到短信提示，真正实现‘无声大厅’。”

关波介绍，以往群众需要在取号机里面针对不同的部门、不同的事项，分楼层进行办事选择取号，准确率既低又繁琐，现在充分结合“进一门”综合受理的特点，中心优化了取号流程，将717个事项整合成15大类，在群众进门后只需要进行简单的操作，直接办理取号，就可到办事窗口进行等待办理。

北青报记者发现，优化升级后的政务服务中心取消传统按部门、按单一事项内容设置窗口的办事方式，推行政务服务事项清单化、标准化，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，按业务关联度全部纳入综合窗口，实现中心综合受理窗口达到100%。

据悉，中心工作日办公时间为上午9时至下午5时。不过，该中心特别开辟了目前全市首个政务服务24小时自助服务区，创新推出“全年无休”的自助服务，实现7天×24小时提供不间断的政务服务。

文/本报记者 蒋若静 摄影/本报记者 魏彤

北京户籍人口外来人口实现双降

2017年核心区人口密度比4年前下降6.4% 连续26年处于超低生育水平

本报讯（记者 雷嘉）2017年北京市户籍人口和外来人口实现双降，尤其核心区人口密度比4年前下降了6.4%，而超低的生育水平也带来了老龄化问题。北京市委党校和社会科学文献出版社日前联合发布《北京人口蓝皮书：北京人口发展研究报告（2018）》。

报告显示，自1949年以来北京市人口规模一直呈现上升的趋势，但2017年最新数据显示，北京市外来人口、户籍人口实现了双下降：2017年北京市常住人口2170.7万人，比上年末减少2.2万人，其中全市户籍人口1359.2万人，比上年末减少3.7万人，降幅3%；常住外来人口794.3万人，与去年末相比减少13.2万人，占总人口的比重由37.2%下降至36.6%。

从各区级人口密度的变化情况来看，2013年至2017年北京中心城区人口密度有所下降，东城区和西城区的人口密度降幅都是6.4%。朝阳区常住人口为374万，居各区之首，海淀区位居第二，这两个区也是吸纳外来人口较多的区域，占全市外来人口总数的近40%。

人口素质方面，从2010年开始北京市人口的受教育程度不断提升，初中及以下文化程度的比例从2010年的43%下降为2017年的39%；同时期大学专科及以上文化程度的比例从33%上升为37%。这意味着近四成北京市人口接受过大学教育，其中近五分之一接受过本科教育，近5%接受过研究生教育。

蓝皮书显示，北京市的人口出生率自1991年下降到10‰以下，之后再未超过这一数字，连续26年处于超低生育水平格局。其中1998年到2006年期间出生率达到最低水平，在5‰、6‰之间徘徊；2007年以后出生率有所回升，尤其“全面二孩”政策实施后出生率进一步增长，从2015年的7.96‰上升到2017年的9.06‰，但仍处于超低生育阶段。低生育率自然带来人口老龄化问题。北京全市2170.7万常住人口中，65岁及以上的老年人口占比超过10%，这意味着目前大约每四个劳动力就需要抚养一个非劳动力。

3D复原+VR技术重现南海子团河行宫

本报讯（记者 张小妹）利用3D复原和VR技术等科技手段展示团河行宫与德寿寺，业界知名专家齐聚大兴共同探讨南海子文化的传承与发展，以德寿寺为背景的哲学与诗性电影《雪落德寿寺》筹拍发布，“古苑宸迹”南海子历史文化溯源特展正式开幕……首届北京南海子文化论坛日前在北京大兴举行，北京青年报记者了解到，这是全国近年来首次专门针对南海子文化研究的高端学术论坛。

一幅幅图片、一件件实物、一段段视频……随着首届北京南海子文化论坛的召开，“古苑宸迹”南海子历史文化溯源特展在大兴区开幕。北青报记者在现场看到，展览首次展出了国家图书馆珍藏的清晚期《南苑全图》和清同治年间的《凤泉凉水河图》，以及浙江省博物馆珍藏的康熙年间《京杭道里图》。《南苑全图》具象展示了南海子鼎盛时期的地域四至、规模构成，《凤泉凉水河图》形象说明了南海子湿地水系与运河的关系，《京杭道里图》充分说明了历史上南海子与北京城、永定河、运河之间的关系。

值得一提的是，展览还利用3D复原和VR技术等科技手段展示了南海子最大的行宫团河行宫、清初期见证民族融合的德寿寺等一大批历史建筑的复原景观。同时展示的还有手工制作的德寿寺、旧衙门行宫、南红门行宫等古建的微雕模型，生动再现了南海子的古苑盛景。

近年来，北京大兴紧抓“城南行动计划”历史机遇，规划建设了总面积为11.65平方公里的北京最大湿地公园，目前一期已建成投入使用，二期将于明年7月建成开放。同时，团河行宫、德寿寺得到修复，昆仑石、宁佑庙碑、南红门行宫等历史遗迹遗址得到妥善保护，南海子麋鹿得到保护繁衍，成为世界野生动物保护的中国样本。

大兴区区委常委、宣传部长祁金利介绍，除了即将开放的南海子郊野公园二期之外，南海子文化本身就有很多穿越时空的意义，“目前我们正在开发南海子相关的文化产品，此外将围绕南海子挖掘大量史料，集纳起来，编成中小学文化读本。同时，德寿寺、团河行宫基本复原完毕，大兴将继续做好整个南海子地区古迹的盘点，让南海子文化深入到百姓心中。”

摄影/本报记者 汪震龙

9000名北京市公共文明引导员已成为首都精神文明建设的一张名片

风雨兼程17载 北京街头最亮“柠檬黄”

北京榜样 学榜样 我行动

每天清晨和傍晚，数千名文明引导员活跃在公交地铁站台、交通路口，他们是“文明排队”的见证者和推动者。这支由9000人组成的北京市公共文明引导员总队被称为北京最亮“柠檬黄”。17年来，他们充分发挥了精神文明宣传员、文明礼仪示范员的作用，促进了首都文明指数的提升，同时也见证了市民文明意识的提高。

“17年前，乘车真难，大家都是‘抢座儿’。”孙平回忆。她是公共文明引导员创建者之一，“那时候，公交车还没停稳，乘客就蜂拥而上，拼命往上挤，站台乱成一片。”

2001年7月，北京申奥成功。北京最亟待改进的是什么？首都文明办公开征集意见，乘车秩序乱、随地吐痰、小广告泛滥等较为集中，而且这几个问题还多发生在公交站台上。“文明乘车”、“文明赛场”、“文明出租车”成为“文明有礼北京人”的突破口。一支由上千名退休大爷大妈组成的“文明乘车监督员”队伍出现在主要大街、重点地区的430多个公交车站，宣传文明乘车，劝阻不文明行为。

那一年从北京开关厂下岗的胡雅丽加入其中，成为了一名公共文明引导员。起初，胡雅丽并不觉得这工作有多难，“请大家文明乘车，这有什么难的？”可真正干起来，胡雅丽才发现，自己想简单了。

“请乘客们有序排队上车。”胡雅丽数不清楚自己一天要重复多少遍这句话。有一次，一辆13路车进站，有位女士没排队，想从胡雅丽背后挤上车，胡雅丽一侧身挡住了她。没想到，那女士抬手就是一巴掌。胡雅丽心中的火儿腾地就上来了，可看了看手中的小红旗，她又压下了火气，平静地提醒对方，“请您排队上车，谢谢您的合作。”周围的乘客也站在胡雅丽一边，那位女士低下了头，默默排到队尾。

干了17年文明引导员，看着乘客都有了排队候车的习惯，站台秩序越来越好，胡雅丽心里特高兴，受的委屈和辛苦她都不放在心上。

2006年，北京公交开始刷卡乘车，为配合这一工作，文明引导员从1300人扩充到4000人，值守站台也增加到2000个。每天早上6时许，穿着“柠檬黄”、戴着红袖标的引导员就值守在站台上，一边引导排队，一边辅导乘客刷卡上车。

刘月华当时47岁，是海淀区学院路附近公交站的文明引导员。有一次，一辆公交车刚停稳，几名拿着尖嘴钳、扳手、电锯、水桶等施工工具的乘客一拥而上。刘月华赶紧上前劝阻：“请大家别挤，按顺序一个一个地上车！”可那几位根本不听，工具也横七竖八地堵着车门。

虽然刘月华很委屈，但她和队友们一商量，决定用一根绳子绑上指挥旗，做成简易“隔离绳”固定在车门一侧，另一侧两名队员手持指挥旗、伸展双臂站立形成夹道，引导乘客从夹道中排队上车。“隔离绳”一挂，站台秩序果然好转。

但还是有乘客钻绳子加塞，甚至冷嘲热讽，“还拉绳子呢，就是画条线都不见得有人听。”

这话提醒了刘月华，她还真要试试“排队线”。此后几天，她和队友们白天上岗执勤，晚上加班画线……连干了几个晚上，为学院路周边16座公交站台画上了150多条停车线、300多条排队线和160多组线路数字。第二天，见站台上突然冒出这么多线，乘客们很好奇，听说是引导员利用休息时间义务画的，大家不约而同排队候车。

17年来，“柠檬黄”已经成为首都精神文明建设的一张名片。根据北京市民公共行为文明指数研究报告，2017年首都市民公共行为文明指数首次突破85分，达到85.68分，连续12年攀升，与2005年相比上升了20.47分。

整理/本报记者 王薇

在公交车站提供服务的文明引导员 摄影/本报记者 郝羿

邀您为榜样点赞

11月12日起至12月12日，市民可登录首都文明网和“文明北京”、“北京榜样”微信公众号为2018年度67位候选人点赞、留言。

活动时间：2018年11月12日9点至12月12日24点

参与方式：为67位2018年度十大“北京榜样”候选人点赞、寄语留言，表达对候选人的敬意和赞扬，字数不超过140字。还可关注“文明北京”微信公众号、抖音号和“北京榜样”微信公众号，为候选人点赞、留言和转发分享。

获奖名单将在首都文明网和“文明北京”、“北京榜样”官方微博、微信公众号上公布。