

## 12345市民服务热线服务与管理出台“北京标准”

# 水电气热等民生诉求应在2小时内派单

本报讯(记者周美玉)昨天,记者获悉,北京市地方标准《12345市民服务热线服务与管理规范》在北京市市场监管局网站公布,将从2023年1月1日起实施。其中规定,水电气热等基本民生保障和极端天气等诉求应在2小时内派单。一般诉求应在24小时内派单,话务量大量集中时,应在48小时内派单。

12345市民服务热线应每周7×24小时受理诉求。诉求包括语音、文字、图片、视频等形式。对于不能直接答复的诉求,12345市民服务热线服务人员应依据承办单位职责,分类派单。其中,权责明确、管辖清晰的诉

求,直接派单至承办单位;涉及多个单位的诉求,指定一个单位牵头办理;无法直接派单至具体承办单位的诉求,派单至诉求所属行政区域的区人民政府。

新规范特别对派单时限提出了要求。例如,突发事件、不稳定因素、公共卫生事件以及其他可能造成生命财产损失的诉求应在1小时内派单;水电气热等基本民生保障和极端天气等诉求应在2小时内派单;一般诉求应在24小时内派单,话务量大量集中时,应在48小时内派单。

承办方面,新规范提出,承办单位宜提供每周7×24小时服务。其中,突发事件、不稳定因

素、公共卫生事件以及其他可能造成生命财产损失的诉求应在15分钟内签收;水电气热等基本民生保障和极端天气等诉求应在30分钟内签收;一般类诉求应在24小时内签收。

承办单位签收后,应及时联系诉求人核实情况、查清事由、落实解决。涉及多个单位的诉求,首接单位应牵头协调办理。承办单位办理过程中,应与诉求人保持沟通,核实具体情况、听取诉求人意见建议、告知办理进展,并视需要查看现场。

在反馈方面,突发事件、不稳定因素、公共卫生事件以及其他可能造成生命财产损失的诉求应

在2小时内反馈;水电气热等基本民生保障和极端天气等诉求应在24小时内反馈;一般诉求应在7个自然日内反馈;复杂疑难诉求应在15个自然日内反馈。如诉求未解决,也要反馈责任单位、未解决原因、下一步工作措施及落实时间等信息。如果诉求属于不能解决的原因或困难、有无研究工作措施等内容。对于超期未办结的诉求,或是诉求人多次反映或集中反映的诉求等,将进行督办。

针对无法协调推动、职能空白的诉求,通过专报,经领导审批后,下发至承办单位,并要求承办单位限期书面反馈办理结

果。针对公共应急、集中反映、多次流转未解决的诉求,市民热线服务组织机构组织承办单位以会议的形式协商推动解决。

涉及疑难、重点、重复投诉、区域交叉、权属不清等诉求,市民热线服务组织机构组织要求承办单位按照规定时间抵达诉求现场,核实诉求情况,进行责任划分。未按时、不配合、不接受协调的承办单位将被通报。对问题集中和考评靠后的承办单位将进行专项督查督办、实地督查督办,推动解决群众反映集中的诉求;对办理过程中存在的对诉求人提出的诉求推诿扯皮、敷衍塞责的情况,同样将进行督办。



“家门口的“美景”成居民打卡地

近日,北三环安贞广场粉黛乱子草花海再次成为网红打卡地,附近社区居民在家门口即有美景相伴。安贞广场位于北三环中路辅路与安贞路交汇处,1500平方米的粉黛乱子草进入最佳观赏期,风吹粉浪,花穗如丝,粉黛乱子草成为季节亮点,与新近装饰一新的“安贞拾光”景观相得益彰。近年来,安贞街道着力提升街区环境,针对老百姓家门口的小微空间进行改造,让老旧小区也有“网红”打卡地,打造居民“家门口的美景”。

本报记者 孙妍 摄影报道

## 本市博物馆将为志愿者提供更多岗位

本报讯(记者盛丽)北京市文物局近日发布《关于进一步做好博物馆志愿者工作的意见》,明确将推动博物馆志愿者服务的规范化、制度化、常态化,鼓励博物馆为志愿者开放讲解、科研、策展、管理等更多志愿服务岗位。

为进一步发展壮大志愿者队伍,各博物馆将健全志愿者招募注册、培训、嘉许回馈、保险保障制度。构建参与广泛、形式多样、管理规范的社会动员机制,吸引学校学生、科研单位科研工作者、离退休人员及其它有意愿

参与博物馆工作的各界人士成为博物馆志愿者。

各博物馆要紧密结合本馆实际,制定本馆志愿者工作岗位与培训细则。加强分类培训,创新博物馆志愿者的人才培养机制。要将志愿者作为博物馆的独特品牌,统筹志愿者标识管理,建立具有本馆特色的标识符号,树立统一规范的博物馆志愿者形象。积极探索“互联网+志愿服务”,建立起科学有效的博物馆志愿者工作的管理和服务手段,加大对志愿者服务的科技支撑,创新服

务方式。支持志愿者和志愿者服务组通过云讲座、云课堂、云教育、云科研等线上形式,参与博物馆志愿服务。

提升现代信息技术的应用,推进志愿者服务平台建设,加强对平台建设的经费支持,提升对博物馆志愿服务管理的能力和水平。逐步探索博物馆志愿服务“统招、统管、统配”模式,重点支持中小博物馆志愿者队伍建设工作,努力实现平台服务对北京地区博物馆和博物馆志愿者的全覆盖。

## 西山绿道(石景山段)预计年底开工

本报讯(记者盛丽)近日,北京市发改委批复西山绿道(石景山段)建设工程项目建议书(代可行性研究报告)。该项目已列入2022年市政府重点工程计划和京西地区转型发展行动计划2022年重点任务,预计今年年底开工建设。

据了解,西山绿道(石景山段)建设工程项目位于石景山区西山地区,东至东茶棚,西至黑石头路,南至法海寺,北至和顺门,新建绿道总长40.2公里。项目充分调研市民使用需求,不断优化方案,主要建设内容包括:改善慢行条件,依托现状防火道、市政路

及山林土路,修整路面、打通断点,形成登山主环线14.9公里、步道25.3公里;完善沿线生态环境,开展乔木、灌木及地被补植,改善沿线生态景观;补充服务功能,新建驿站、休憩场地及生态卫生间、垃圾桶、座椅等配套服务设施。项目配套照明和服务用电以太阳能为主,并通过利用植材砣、再生砖等材料增加植物、建材废弃物利用,推进绿色低碳。对项目沿线可能存在的安全隐患点,通过加装护栏、挡土墙等方式化解;完善标志标识系统和沿线驿站应急救援功能,改善应急救援能力。

## 通州区市监局多举措为个体工商户纾难解困

本报讯(记者赵思远)近日,家住台湖镇的梁先生来到台湖镇市场监管所,不仅顺利领取了营业执照,市场监管所工作人员还把公章、财务章和发票一同递到了他的手中。据介绍,梁先生在网上提交的办照申请,当天申请获得通过,第二天就接到取照通知,前后只用了一天时间,从头至尾没有花一分钱。“前几年我也办理过个体营业执照,记得当时拿着厚厚的材料,本人亲自到所里提交材料,刻公章和领发票还要到公安和税务部门。”梁先生说,“现在好了,只上一个网站,提交一次材料,足不出户就把执照办妥了,真是太方便了。”

日前,国家市场监督管理总局等14部委联合组织开展了“全国个体工商户服务月”活动,并出台了一系列专门面向个体工商户的纾

困帮扶政策。通州区市场监管局在多种形式广泛宣传纾困帮扶政策和便民服务举措的同时,还深入到辖区个体从业者中间,上门征集大家遇到的困难和需求。“我们职责范围内能够帮助解决的,会逐个逐项认真研究,通过量身打造定制服务包的形式加以解决;对于超出职责范围或是需要多部门联合解决的,我们会逐项认真记录和梳理汇总,第一时间转告和提示相关部门。”通州区市场监管局登记注册科负责人说。

据介绍,通州区市场监管局在降低准入门槛、简化办事程序、压缩办事时限上苦练内功、不断挖潜,把企业设立、变更、注销登记的便利举措推广到个体工商户登记工作中,通过个体、企业“一证对待”,以最接地气的方式让广大个体工商户享受到最便捷、最优质、最高效的服务。

## 昌平区68家企业入选“创新型中小企业”拟认定名单

本报讯(记者周美玉 通讯员尚颖)昨天,记者从昌平区获悉,按照国家及北京市“创新型中小企业”相关政策要求,该区68家企业入选2022年度第一批“创新型中小企业”拟认定名单。

据了解,创新型中小企业、专精特新中小企业、专精特新“小巨人”企业是优质中小企业培育的三个层次。其中,创新型中小企业具有较高专业化水平、较强创新能力和发展潜力,是优质中小企业的基础力量。

北京灵赋生物科技有限公司相关负责人表示,此次入选,企业

将获得税费优惠、人才奖励和金融支持,不仅能提高品牌形象,还有利于企业长期发展。

位于昌平区的北京炎明生物科技有限公司同样具有创新型中小企业资质。近日,其企业在抑制细胞焦亡的全新药物分子项目上取得了突破性进展。

灵赋生物、炎明生物是昌平区培育优质中小企业的一个缩影。昌平区相关负责人表示,将持续加大对优秀中小企业的扶持力度,不断促进发展新业态、创新新模式、激发新动能,助力“两区”建设跑出高质量发展“加速度”。

## 随迁子女在京考高职开始网上申请

本报讯(记者任洁)记者10月12日从北京教育考试院获悉,10月12日至13日17时,计划在京参加2023年高职招生考试且符合条件的进城务工人员随迁子女可登录考试院网站,填写相关信息并提交申请。

进城务工人员随迁子女申请在京参加高等职业学校招生考试,要求进城务工人员持有有效期内的北京市居住证、居住登记卡或工作居住证;在京有合法稳定住所;在京有合法稳定职业已

满6年,同时在京连续缴纳社会保险中的基本养老保险或基本医疗保险已满6年(2017年9月至2022年8月是连续,不含补缴;疫情期间缓缴的保险,按北京市缓缴政策执行)。此外,随迁子女具有本市学籍且已在京连续就读高中阶段教育3年学习年限。

10月20日前,随迁子女考生须将其父母(符合申请条件的父母双方或一方)的相关证明材料提交报名单位进行初审。11月8日8时至11日17时,通过资格审核的随迁子女考生网上填报报名

信息并缴费,缴费成功后按区招办规定时间和地点进行现场报名资格确认。现场资格确认时间由各区自行安排,但须在2022年11月20日之前完成。