

密云区市场监管局多举措推动“接诉即办”工作提质增效

# 一根热线“绣花针”穿起民生保障“万根线”

□本报记者 王路曼

积极答疑解惑、主动化解风险、全面健全机制……每一通12345热线来电,都有着基层群众最鲜活的民意和最直接的诉求。密云区市场监管局积极响应群众诉求,在解决群众“急难愁盼”问题上不断下功夫,推动“接诉即办”走向“主动办理、未诉先办”。截至2023年底,该局累计受理12345工单1.2万件,响应率达到100%,解决率、满意率平均达到97%。

## 积极答疑解惑 咨询工单化身营商环境“方向盘”

市民张女士受企业委托,来京办理企业变更登记。但对变更申请和网上申报存在疑虑,于是拨打12345市民热线寻求帮助。

登记注册窗口工作人员接到工单后,立即联系了张女士。电话中,工作人员耐心解答了张女士提出的问题,打消了张女士心中顾虑,并在线协助整理申请材料,“手把手”指导进行网上申

报。在张女士提交申请后,又开通“绿色通道”,集中进行受理、审核,在最短时间内帮助其完成企业变更。事后,张女士把一面写有“真诚服务为企业 严格把关促发展”的锦旗送到了登记窗口工作人员手中表达感谢。

“像张女士这样的求助热线并不少见。”登记注册窗口工作人员介绍,“我们会把常见问题进行分类,一方面作为政策解读的重点焦点,进行有针对性的宣传。同时也作为优化简化登记服务事项、创新登记服务举

措的重要方向,进一步提升企业群众办事便捷度。”

密云区市场监管局通过扩展线上“证照联办”服务场景、建立“登记窗口+业务科室+属地所”全项业务咨询网、扩大证前指导范围等多项工作举措,不断提高证照审批效率,最大程度压缩证照审批时限,着力提升企业群众在密云办事的便利度和体验感。截至2023年底,密云区新设立市场主体数量增速明显,同比增长46.53%。实有市场主体总量突破10万户。

## 主动化解风险 投诉工单化身安全监管“保卫哨”

家住密云区海怡庄园小区的市民朱先生通过12345市民热线,反映单元楼电梯运行时总有异响,担心存在安全隐患。

朱先生的诉求在当日便得到了反馈。执法人员接到投诉后,立即赶赴现场进行检查。经现场

检查,包括朱先生所反映的“问题电梯”在内,小区内共有31部电梯超出了日常维护保养周期。核实情况后,执法人员对维护保养单位未按照安全技术规范要求维护保养电梯的行为进行了立案调查,并依据《中华人民共和国特种设备安全法》,作出罚款10万元的行政处罚。

据执法人员表示,为避免此类情况再次发生,密云区市场监管局对全区2724部住宅内电梯日常维护保养、定期检验等情况进行了全覆盖检查,约谈了电梯使用和维护保养单位,要求切实履行好安全保障义务,确保居民群众乘梯安全。同时,启动了电梯安全筑底三年行动,进一步提升电梯质量安全水平,筑牢电梯质量安全基础。

## 全面健全机制 群众诉求化身民生保障“集结号”

为确保第一时间回应群众诉

求,办好群众身边的操心事、烦心事、揪心事,密云区市场监管局在工作中不断摸索实践,建立了层级审派订单制、红单回首提升制、数据分析报告制、干部素质提升制四项工作机制,形成了一套行之有效的体系,保障了诉求工单单单有人盯、件件有人办。

据统计,2023年,密云区市场监管局百分百响应12345工单,累计受理的1.2万件工单中,工单解决率和满意率较上一年度提高了2.23%。累计帮助群众挽回经济损失328.7万元,收到感谢信、锦旗、表扬工单60余件,在全市市场监管领域行业考评中有10个月取得满分成绩。

下一步,密云区市场监管局将聚焦市场监管领域突出问题,在“主动办理、未诉先办”上谋实招、出真招,着力解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题,不断提升人民群众的获得感和满意度。

## 关注区两会

# 东城区将完成二环鱼骨支路等林荫路网建设

□本报记者 边磊

记者近日从东城区两会上获悉,今年,东城区将重点完善和平里片区、长安街南部片区、二环鱼骨支路林荫路网建设,实施安外大街、和平里西街、正义路、北京站周边等道路林荫路网建设。

东城区园林绿化局相关负责人介绍,今年,东城区将以东花市街道为试点,建设示范花

园街区,打造全新城市绿色生活体验。开展林荫大道、城市画廊、桥体绿化、全龄友好公园改造和小微绿地建设,将二环路东城段、前三门大街、两广路作为重点,推进城市画廊项目建设。

据了解,去年,东城区多手段为城市装点色彩,多元素为绿地融合赋能,完成新建改

造绿地8万平方米,助力中轴申遗,高质量完成天坛医院旧址和仪表二厂拆迁腾退空间绿化及永定门外大街、珠市口到永安路段环境提升工作,整体提升中轴线区域绿化景观。加快推进11.17公里、5个地块、35个路段的绿化提升工作,优化出京通道周边环境品质和景观视廊。

# 北京演艺市场迸发新活力

□本报记者 盛丽

演艺空间多元发展、演出市场持续火爆、文艺精品不断涌现……2023年,北京举办营业性演出49524场,吸引观众1138.5万人次,票房收入23.04亿元,为首都经济注入新动力。

不久前,位于北京城市副中心的北京艺术中心投入使用,与国家大剧院、台湖舞美艺术中心共同构成国家大剧院“一院三址”的新发展格局。记者从北京市文旅局了解到,2023年,超300个演艺空间开展营业性演出。

不仅是演艺空间得到多元发展,2023年北京演艺市场强劲复苏。据北京市文旅局统计,2023年,北京共举办营业性演出49524场,观众1138.5万人次,票房收入23.04亿元。与2019年相比,场次、观众、票房分别增长117.0%、9.5%、32.1%;与2022年相比,场次、观众、票房分别增长143.8%、

204.1%、266.0%,达到历史新高。

过去一年,多种艺术类型演出活跃首都舞台。音乐类、戏剧类、舞蹈类等演出与2022年相比,在场次、观众、票房上呈现翻倍增长。脱口秀年演出场次超过1.4万场,场次占比最高;话剧、相声演出均超过5000场;演唱会呈现繁荣发展态势,吸引大量跨城观演消费者,带动旅游、交通、住宿、餐饮等周边消费全面提升。

2023年,北京演艺市场呈现供需两旺的趋势,高水平供给、高质量服务、高品质内容推动文化消费扩容提质升级。全年近5万场演出中,由北京本地团体举办的演出占比92%,带来京剧《石评梅》、昆曲《国风》、话剧《北京法源寺》、舞剧《五星出东方》等大戏好戏;境外优秀团体回归,300余个演艺机构举办演出超1000场。

# 西城区将构建“10分钟公共文化服务圈”

□本报记者 陈曦

近日,记者从西城区两会上获悉,西城区将构建“10分钟公共文化服务圈”,建设北京市公共文化服务体系示范区。

西城区文化和旅游局相关负责人介绍,围绕北京市公共文化服务体系示范区建设,西城在全市率先提出构建“10分钟公共文化服务圈”,形成区

级、15个街道综合文化中心、263个社区综合文化室三级公共文化设施网络布局,由2个区级公共图书馆、46家街道图书馆为骨干支撑,77个公共阅读空间为特色(首批44家挂牌“悦读湾”),5家24小时夜读书房为亮点,流动阅读、数字阅读设施设备为补充的“书香网络”布局。2023年,开展各类公共文化活动

7624场,参与群众超478万人次,让群众在“家门口”就能享受到优质的文化服务。

该负责人表示,2024年西城区将高质量建设北京市公共文化服务体系示范区,创新实施文化惠民工程,开展文艺演出、文艺展览、文艺培训等活动,提供“点单式”精准供需服务,不断丰富群众文化需求。

# 大兴区擘画氢能发展新蓝图

□本报记者 孙艳

推动海珀尔站内生物质燃气制氢示范项目启动建设,促成安定垃圾制氢项目完成摘地,加快北京大兴国际机场临空经济区液氢加氢站建设……2024年,大兴区擘画氢能发展新蓝图。

记者近日从大兴区两会上获悉,2023年,大兴氢能产业

乘势而上,实现氢能产出新效益。大兴国际氢能示范区南区一期、二期正式投用,与已建成的北区形成功能互补;国家氢燃料电池汽车质量检验检测中心挂牌建设,未来将提供氢能全产业链检测认证服务……

据介绍,2024年,大兴区

将全面启用南区生产生活各类配套,实现南北两区一体化运营;推动国家氢燃料电池汽车质量检验检测中心主体建成亮相;推动南区低碳园区示范项目正式投用,打造多能互补园区能源服务体系;加快示范区南区四期、五期的规划布局,提升园区综合承载能力。



### “蔬”送温暖

近日,在顺义区胜利街道怡馨一社区新时代文明实践广场上,由怡馨一社区党总支联合共驻共建单位广发银行顺义支行共同开展的“爱心白菜‘蔬’送温暖”活动举行。工作人员把千余斤爱心大白菜免费发给辖区百余名志愿者,感谢他们在2023年为辖区环境建设、邻里和谐、文化繁荣等方面所做出的贡献。

本报记者 王路曼 通讯员 闫兆松 摄影报道