

丰台区市场监管局推动接诉即办提质增效

本报讯 韩莹 丰台区市场监管局始终秉承“以人民为中心”的工作思想,将“接诉即办”作为践行初心使命的着力点,科学把握“接诉即办”的特点规律,创新开发北京市市场监管系统首个“接诉即办大数据指挥平台”。

丰台区市场监管局坚持用先进的理念、创新的思维、改革的精神,全面推进目标牵引、标准支撑、典型示范、机制保证、指标可控的基层“数字治理”新体系建设。大数据应用“接诉即办”取得了良好的成效,六年来共办理诉求40余万件,占全区20%左右,连续三年被评为“北京市接诉即办先进单位”,投诉举报指挥调度中心获得“北京市青年文明号”的荣誉称号。

当好“政策明白人”,高位统筹“接诉即办”工作开展。思想凝共识,上下一心树立“为民服务”理念。将接诉即办工作列为“一把手工程”,全局上下统一思想、共同参与,以接诉即办为抓手,构建“中心调度、队所承办、科室指导、纪委问效”的四方联动机制,通过“日调度、周点评、月分析”形成工作合力,推动接诉即办有序开展。

体系固根基,规范流程确保接诉即办高效运转。接诉即办工作中“求实创新、勇于实践”,在实践中梳理制定《接诉即办

七步工作法》《诉求答复口径范例》《接诉即办工作指南》等系列工作机制,总结积累的“接诉即办运行机制”被定为工作标准,在全市市场监管系统统一执行。

当好“监管治理人”,行业监管促进“未诉先办”。严格落实“首接责任制”,全面提升接诉即办工作效率。始终坚持敢于做先锋、不做看客,认真落实区领导提出的“合理诉求上门办、不合理诉求上门劝、咨询建议上门谈”的工作要求,“争分夺秒”用尽全力解决群众诉求,让干部多跑腿,让群众少走弯路。

靶向监管,加强行业“主动治理”。围绕群众“七有、五性”需求,开展“每月一题”调整监管措施,通过解决一个问题,实现一类问题的治理,促进行业规范发展。切实围绕群众急难愁盼问题,深入分析研判诉求原因,将“自办诉求”和“行业监管”相结合,强化主动治理,推动“接诉即办”向“未诉先办”转变。

当好“调解责任人”,多举措解决群众突出问题诉求。制定“接诉即办诉求分级办理机制”,明确工作分工和方向。以群众诉求为导向,领导带头办单做表率,建立“分级办单”工作机制,全局各级干部都“动起来”。压紧压实主体责任,按照诉求疑难程度分级督办、责任到人,

有效推动“高频诉求、疑难诉求、重点诉求”等各类风险诉求的有效解决。

增强主动服务意识,将“接诉即办”作为新时代群众工作的具体范式。强化工作的前瞻性,通过发挥市民服务热线的哨源作用,运用诉求大数据做好社会面风险研判、评估,认真摸排存量矛盾和新生矛盾,提出有针对性的工作预案。在工单办理过程中,注意工作态度和沟通方式,及时消除群众疑虑。对“群访群诉”建立微信群,将矛盾纠纷吸附化解在责任部门,确保矛盾不上行、不外溢。

当好“指挥领航人”,打开智慧监管新局面。打造“数据大脑”,加强解决诉求的导向性。按照基层“数字治理”的思路,利用大数据技术构建科学高效的指挥体系,实现了“智能化调度处理、多维度数据分析、可视化动态监控”等功能,直观展示各部门诉求走势、处理情况、被诉热点、风险主体和高发区域。

坚持“以学促行、以行见效”,推动“接诉即办”工作落地见效。把接诉即办各环节流程利用“系统模块”固化下来,为精准决策和靶向监管提供智能化支撑,逐步实现“办理过程精细化、分析研判精确化、执法监管精准化”的接诉即办运转体系,有力促进“接诉即办”工作提质增效。

“全球标准必要专利纠纷现状及趋势研讨”举行

本报讯 从海淀区市场监管局获悉,近日,由北京市知识产权公共服务中心与中关村知识产权保护中心联合主办的“全球标准必要专利纠纷现状及趋势研讨”在中关村壹号海外知识产权维权服务联络站成功举办。北京市知识产权公共服务中心主任初新磊、中关村知识产权保护中心副主任李佳及相关负责人出席活动。

此次活动,吸引了来自企业、社会组织、知识产权服务机构等代表参与,围绕全球标准必要专利诉讼情况及争议焦点、国内外主要法院的判决观点、市场主体发起涉标准必要专利诉讼策略、公共服务在标准必要专利纠纷中的作用等问题进行主题分享与研讨交流,共同探讨知识产权全球化背景下的创新保护与发展策略。

2024年8月以来,中关村知识产权保护中心聚焦创新主体关注的海外知识产权保护热点问题,举办了海外知识产权热点问题系列研讨活动,涉及欧洲统一专利法院诉讼概况、医药领域海外专利布局等内容。作为公共服务工作的品牌活动,该活动为知识产权从业者搭建了良好的实务交流平台,有效促进了不同产业、不同发展阶段创新主体、服务机构之间的交流合作。与会者纷纷表示,“通过此次活动,不仅学习了最新的海外知识产权保护知识,更为今后‘出海’发展打下了基础。”

随着越来越多的中国企业走出国门,知识产权已日益成为各国海外市场竞争的核心要素。中关村知识产权保护中心将持续落实海外维权援助职责,精准对接企业需求,加强与各级知识产权管理部门的资源协同,提供更高质量的知识产权公共服务,支持企业在国际舞台上不断提升的竞争力和影响力。

西城区党建引领 共绘基层治理“同心圆”

本报讯 庞婧 1月7日,是传统节日腊八节,在西城区西长安街东松树党群活动中心,社区居民和“两新”组织不仅喝上了热气腾腾的腊八粥,还收到了西城区市场监管局送来的普法宣传和消费维权宣传材料,传统节日过得格外充实。

区市场监管局天安门地区所、消费者权益保护科联合西长安街街道东松树党群服务中心开展共建志愿活动,不仅弘扬了传统民俗文化,营造了和谐文明的良好氛围,更为寒冬增添了浓浓暖意。

党建引领聚合力,携手共建暖民心。为进一步构建党建引领共建共治共享的基层治理新格局,区市场监管局天安门地区所主动走访,与西长安街街道党群服务中心、西长安街街道东松树党群服务中心一起讨论“需求清单”,共议“服务清单”,加入“活动名单”联合开展党建共建活动,共同为辖区居民、“两新”组织开展多种志愿服务活动,切实为基层治理“聚力赋能”。

结合“服务清单”,区市场监管局天安门地区所、消费者权益保护科走进社区为群众和快递小哥们进行药品、消费知识宣讲,普及消费维权、食品药品安全等方面的知识,发放宣传资料、送上“暖心包”,活动现场的氛围热烈而浓厚。

坚持党建引领,西城市场监管人将一如既往地积极参与共建,携手共绘辖区基层治理“同心圆”。

大兴区召开一体化综合监管工作总结和推进会

本报讯 从大兴区市场监管局获悉,为进一步推动综合监管改革持续深化,日前,大兴区市场监管局组织召开一体化综合监管工作总结和推进会,局党组成员、副局长颜岩主持会议,区市场监管局各相关科室主要负责人、各市场监管所所长、综合执法大队相关负责同志参加会议。

会上,信用监管科对2024年“扫码检查”工作情况进行了通报,并就重点工作要求进行提示。从全局、各科室、各市场监管所三个层面对相关工作进行了再总结,指出当前存在的问题,并就下一步工作进行了部署。颜岩强调:

一是深化实施“扫码检查”。各部门必须深刻领会一体化综合监管工作的重要意义,以高度的责任感和使命感抓好平台应用,所有涉企检查务必做到“逢查必扫”,全面推行“亮码告知”,执法人员“扫码”后要向检查对象出示“检查码”。

二是持续提升监管质效。切实强化问题隐患处置,规范问题处置,依法用好责令改正、行政处罚等手段,实现闭环管理,排除风险隐患;精细落实减量要求,有效避免监管空白和重复监管的问题;对“无事不扰”企业要最大限度减少现场检查,形成重点突破、打造工作亮点。

三是切实优化非现场检查。稳步提升非现场占比,保证2025年非现场检查量占比超过40%,非现场事项覆盖率达到100%;各科室要强化对非现场数据的分析运用,创新非现场驱动形式,提高非现场监管精准性、靶向性。

四是强化规范任务管理。各科室要提前做好准备工作,规划好工作安排,细化检查任务、时间节点、对象数量等内容,高标准压缩临时性检查,全面加强检查计划任务规范管理,实现“一次入企,全面检查”,将“减量增效”落到数据上、落到效果上。

石景山区三个“关键点”实现政务服务效能新突破

本报讯 石市宣 “太快了,我没想到这么快就收到了食品经营许可证。你们不仅办事效率高、服务态度还特别好,为你们点赞,向你们表达真挚的感谢。”北京麦当劳企业负责人拿出一面锦旗时感慨地说道。麦当劳和美汇店是石景山区市场监管局通过餐饮“高效办成一件事”改革路径落地的首个案例。同时,区市场监管部门同步为23家商户办理颁发了食品经营许可证。

区市场监管局瞄准出发点,梳理品牌,建立台账。与商场对接入驻品牌、企业规模等,按照一次性告知制和首问责任制,对于不同的企业按照相应的许可审批要求,分门别类进行集中申请办理。

瞄准突破点,及时指导,主动帮办。以点对点、点对面的形式加强沟通指导,为企业办理具体事项,确保企业知道问题所在、了解整改要求、懂得合格标准。按照各企业的进度,分批进行布局流程设计、现场勘查等,引导企业顺利申请“高效办成一件事”,确保符合验收标准



石景山区市场监管局收到北京麦当劳企业负责人赠送的锦旗。

的同时缩短企业办事时限。

瞄准落脚点,高效审批,强化服务。依托“高效办成一件事”窗口,加强人员调度,将工作流程同步分支,多部门同时

办理、全程开展帮办服务。将线上申请受理、现场勘察办理、高效并联审批模式落到实处,为商场如期开业提供最优质的服务环境。