

丰台区深入推进接诉即办改革

本报讯 孙文新 丰台区深入推进接诉即办改革,拓宽民生诉求渠道,2025年开展“丰铃”行动,为群众幸福生活与区域良好发展筑牢根基。丰台区市场监管局以诉求为“铃声”,坚持“响铃必办、有办必果”,提高接诉即办全流程数智化水平,真正把群众、企业的“小事”当成自己的“家事”,践行“营造环境、塑造功能”的发展理念,让治理精度与民生温度同频共振。

接诉即办是“连心桥”,一头连着群众的美好生活需要,一头连着干部的为民情怀和责任担当。《丰台市场监管》推出“丰铃先锋·服务为民”专栏,陆续刊登丰台市场监管人用心、用情、用力解决人民群众急难愁盼的典型案例,展现干部职工厚植首善担当、书写民生答卷的精神风貌,打造丰台区市场监管局“丰铃先锋名片”。

自“丰铃行动”开展以来,丰台区市场监管局新发地所用机制创新破解治理难题,用共情服务温暖群众心坎,让接诉即办真正成为连接民心的桥梁。

坚持“责任闭环”,构建全链条管理

体系。每一份接诉即办工单,都承载着群众的期待。新发地所严格规范接诉即办全流程,明确各环节专人专责,要求全员熟练掌握考核要求,坚决杜绝低级失误与工作疏漏。同时,定期通报工单办理情况,对疑难工单、风险工单进行集体研判,精准制定应对措施。此外,每月召开案例复盘会,从响应时效、沟通技巧、解决实效等维度深入“挑刺”,形成问题清单和改进举措,推动经验沉淀与共享,切实守护民生福祉。

坚持“机制破题”,推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸。接诉即办的核心在于“快响应、实解决”,关键在于“明责任、建机制”。新发地所借助制度创新,推动工作从“被动应对”向“主动治理”转变:

一是完善“三哨联动”机制。以市场投诉办公室为哨所、交易厅为哨点、店铺为哨岗,实现“小事不出店、大事不出厅、难事不出场”的分级处置模式;二是建立诉情通报机制。每月梳理高频诉求的类别、区域及涉事商户,形成专题分析报告,在座谈会上向市场主办方反馈,同步

提出针对性工作建议;三是推行“闻诉即动”机制。在市场显著位置公示所内电话,工作人员接到诉求后很快就能抵达现场,在摊位前即时化解纠纷。

正是通过这些举措,以往常见的称重不去皮、次果销售未明确公示、生鲜灯违规使用等问题大幅减少,群众消费更安心。

坚持“共情服务”,用“温度”提升群众“满意度”。接诉即办的本质是为民服务,群众感受是第一标准。新发地所在实践中运用“换位式思考、见面式沟通、说理式执法、暖心式解决”工作方法,力求既解难题又顺民心。此前,新发地所接到诉求,一名外卖小哥因商户投诉其摔坏货品被平台封号,要求商户赔偿损失。这一诉求虽超出常规工单办理范畴,但考虑到小哥的生计困境,所长带队开展三次现场调解,最终不仅帮小哥解封了账号,还达成了赔偿协议,小哥专程到所里表示感谢。做好接诉即办工作并无捷径,关键在于以真心换真情,让群众切实感受到温暖与关怀。

大兴区推动一体化综合监管政策落地

本报讯 从大兴区市场监管局获悉,为推动一体化综合监管政策落地落细,统筹组织大兴区各单位精准把握政策要求、规范行政检查行为,近期,大兴区联席办应邀开展多次现场业务指导。

日前,大兴区联席办负责人马道同志在区人力社保局党组会“会前学法”环节,对一体化综合监管改革政策进行剖析解读:

一是结合政策背景与形势,阐释一体化综合监管的核心定位,明确其作为市政府优化营商环境、提升监管效能的创新举措,旨在通过制度创新与技术赋能,实现监管资源科学配置与跨部门协同;二是详解北京市一体化综合监管“规范行为、提升效能、减少扰企”3个核心维度,及扫码检查、非现场监管等6项主要实施措施;三是针对区级重点任务,系统介绍年度检查计划、检查质效提升、“无事不扰”企业清单、非现场监管四大关键要求,并重点说明“双扫码”最新工作部署。

通过现场业务指导活动有效强化了相关单位对政策的理解与把握,为后续规范执法检查、落实改革要求、提升监管服务水平夯实基础,助力全区一体化综合监管改革工作稳步推进。

石景山区深化“无事不扰”企业清单工作

本报讯 从石景山区市场监管局获悉,石景山区聚焦事中监管环节,强化“风险+信用”结果运用,将全区1.7万余户“信用好、风险低”的经营主体纳入“无事不扰”企业清单,对清单内企业实施差异化监管,除特殊情形外不主动实施现场检查。同时,通过开展“综合查一次”试点,进一步压减对“无事不扰”企业必要的现场检查,服务区内优质企业。

一是做加法,持续扩大“无事不扰”企业清单数量。自2024年4月开展试点以来,全区已先后征集4批“无事不扰”企业清单,纳入清单企业数量为17239户,占全区企业总量的28.4%。“无事不扰”企业数量占比全市第三。当前“无事不扰”企业清单已覆盖全区“服务包”企业、总部企业、纳税信用A级企业、科技服务企业、专精特新及小巨人企业,最新一批白名单中,科技服务企业占比超过50%,体现出我区聚焦服务科技型企业发展,呵护新质生产力的鲜明导向。二是做减法,对“无事不扰”企业实施差异化监管措施。对“无事不扰”企业实施差异化监管措施,除因投诉举报、转办交办案件线索、专项检查以及法律法规另有规定外,原则上不主动实施现场检查,必要的日常检查优先采取非现场监管方式开展。今年以来,石景山区对“无事不扰”企业日常现场检查数量始终保持为零,全区非现场检查量占比为72.4%,约七成以上企业接受非现场检查,入企检查频次显著降低。三是做联合,整合对“无事不扰”企业必要的现场检查。该区于今年7月被纳入全市“综合查一次”试点,试点企业范围含“无事不扰”清单企业和首钢园商圈企业,区事中事后监管联席办(区市场监管局)牵头建立“共享检查需求+整合检查安排+确认检查流程”工作机制,组织区内各部门依托综合监管信息系统将对试点企业必要的现场检查,整合到一次检查中开展,减少多头检查,实现各部门检查“一体化推进、一次性完成”。通过“综合查一次”检查模式,推动各部门压减对“无事不扰”企业、商圈企业现场检查频次。

朝阳区“火星计划”探索年轻干部培养新路径

本报讯 张敏 今年4月,北京市朝阳区面向90后干部推出了旨在提升专业能力的“火星计划”。该计划搭建的训练营采取全覆盖通识教育、全学段渐进培养、自愿报名竞争过关的方式,培养一批讲政治、懂专业、善学习、肯开拓的青年人才,同时为首都经济大区探索一条年轻干部的培育路径。

训练营紧贴市场发展。据介绍,“火星计划”训练营的亮点之一是对接市场化选人育人理念,参考MBA课程体系,选人不论出处、不看层级,只要有专业兴趣的“90后”干部均可报名;培训过程中贯穿考核评估、竞争筛选,逐轮进阶。

4月中下旬,“火星计划”训练营公开招募到1022位报名者,经综合考虑基础素质、参训意愿、专业潜力及培养紧迫性等情况筛选,选出158人,晋级率15.5%。

5月8日开营至7月初,利用工作日晚间和周末,来自市场一线和政府部门的32名资深导师对学员进行了100个学时的通识培训,全面夯实学员的经济知识体系。

北京商务中心区管委会产业促进二处干部王凯说,全覆盖的通识教育让他能从更加全局、更加系统的角度来理解和谋划自己的工作。朝阳区科协“00后”干部孙婉童说,这种短时间、快节奏的学习,使她形成了对区情和产业框架、要素与生态的全面认知。

据“火星计划”训练营负责人介绍,首期训练营聚焦产业经济专题,100个学时的通识课系统梳理了朝阳区经济结构与政策导向,搭建区域发展综合分析框架;深度挖掘“2+4+N”等核心产业内涵,帮助学员掌握精准的赛道分析方法;解析产城融合的全流程构建逻辑,培育系统的规划运营思维,并借鉴长三角、大湾区等地的先进经验,探索适用于朝阳的创新模式。

从课程内容设置看,可以强烈体会到训练营紧贴区域高质量发展、服务产业和市场的用意。

市场一线导师、零点有数董事长袁岳认为,训练营主动报名、双导师授课的

设计促成了教学双方的良性互动:学员是主动报名、学习,授课人则是面对实际问题的企业家和创业者、公共部门负责人,能够提供方法,而不只是纸上谈兵。

“火星计划”训练营深意何在。“经济建设是党的中心工作,提升经济思维能力是锻造干部队伍的必修课。朝阳是首都经济大区,在经济高质量发展时代,我们的年轻干部更要懂经济、善学习、肯开拓。”朝阳区委组织部相关负责人表示。

来自朝阳区市场监管局的学员任娇说,“火星计划”训练营让她跳出了舒适圈,优化了知识架构,拓展了产业思维,让她能从产业生态的视角主动思考如何运用政策工具服务企业;与不同部门同学合作走访企业打通政企联动堵点、完成调研报告的过程则提高了她的协作能力。

“这次学习让我深刻体会到要将所学融入实际,把街道的工作和全区的工作结合起来。”大屯街道党群工作办公室干部王萌表示,未来将把在“火星计划”训练营中学到的知识和思维运用到工作中,为大屯街道发展助力,为朝阳发展奉献,在岗位上展现担当,不负这次“火星”之旅。

“火星计划”训练营不仅仅是思维的锻造,还有实践的挑战,是一次实训。

在实践攻坚阶段,学员们围绕产业升级、业态创新与应用场景、“两区”建设与“两业”融合、数据要素与数字化转型等专题,形成堵点调研报告77份、产业献策报告25份,以“解剖麻雀”的钻劲破解现代产业体系建设难题;以专业视野推荐114个创新项目登陆ITEC全球创业赛,招引落地企业24家,预计引入注册资本2.4亿元,将经济课堂开进企业,延伸到市场。

招商工作经常会面临企业信任不足、区域政策竞争、协议约束等难题。来自市场监管部门的任娇与同单位的姜立阳、区科协的孙婉童组成的“宇宙无敌”调研组走心服务,用“一张名片+一本政策”进行政策宣贯、现场答疑,搭建“监管与服务并行”的沟通桥梁,增强

企业信心;为企业精准测算迁址成本与收益,不强制、不施压,让选择更理性,赢得长期信任。最终推动三家企业落户朝阳,涵盖金融、医疗、商务服务等领域,引入注册资本近6000万元。

来自市规自委朝阳分局的学员王瑾瑜表示:“‘火星计划’让我对市场主体需求有了更加明确的认识,提升了我对产业发展演化规律的理解。在今后的规划自然资源工作中,我将更全面地考量经济、社会、生态效益,为区域经济发展提供更多增长点。”

打通年轻干部培养链条。一直以来,朝阳区委高度重视青年工作,将青年骨干培养、年轻干部队伍建设作为战略性任务来抓,推动建立“选育管用”有机衔接、环环相扣的工作机制,初步形成年轻干部不断涌现、优进绌退的良好生态。

基于“火星计划”训练营与市场接轨、与发展接轨的实践探索,朝阳区将推出《“菁英朝阳”优秀年轻干部成长成才计划》,突出培养理念革新,探索建立更适应高质量发展用人需要、更能体现专业前沿和市场需求的年轻干部、专业干部培养选拔机制。

《计划》聚焦年轻干部选育管用全链条机制设计,结合干部成长规律,分阶段推进培养,将入职最初5至6年作为年轻干部培养关键期,及时跟进培养措施,每个阶段将设有培养任务、具体措施和评估指标。同时,坚持分类培养理念,对干部设定专业型、综合型两种成长赛道分别培养。

对于入职第一年、处于适应期的干部采取“双导师”传帮带。对进入筑基期的,则突出基层实践锻炼和工作作风养成。到提质期阶段,坚持分类培养理念,对干部设定专业型、综合型两种成长赛道分别培养;将针对专业型成长赛道,建立“基础强化+前沿拓展+实战应用”的专业培训课程体系,实现从基础知识更新到知识广度拓展,再到专业领域深耕的全学段渐进培养。到跟踪期,将通过综合评估,建立“优轻库”动态管理,实施分级分类长期培养。