

去年12345诉求办理量1080万件,市民诉求解决率、满意率分别达到94.29%、95.20%

“数据富矿”助推城市精细化治理

本报记者 任珊

石景山金顶街四区七号楼的老住户李义茹,终于不再为供暖发愁了。这个供暖季,家里的温度提升了两三摄氏度。

“以前多的时候,一天就能接到10个12345电话。”每年供暖初期,北京市热力集团石景山分公司金顶街服务站总会接到不少居民投诉。现在,老楼不光加装了外保温层,换了新的密封窗,连厨房、厕所容易漏水的暖气管都换新的。

集中供热,是2022年和2023年接诉即办“每月一题”连续两年集中攻坚的问题。2023年,包括金顶街四区在内的8个供热投诉集中小区,首次创新采用“包区到人”“一区一策”进行专项治理,系统解决供热难题。全市还完成1000余公里的管线改造,对3000余万平方米既有建筑供热系统实施智能化改造。

主动治理,未诉先办,本市借助12345“数据富矿”有效提升了城市治理的精准性、有效性,将许多问题解决在萌芽状态。

据统计,2023年北京12345热线共受理群众反映2103万件,诉求办理量1080万件。本市坚持党建引领,以接诉即办为主抓手,服务保障主题教育,解决了一大批群众企业的急难愁盼问题。市民诉求解决率、满意率分别达到94.29%、95.20%,较2022年均提升1.57个百分点。

提升应急能力

打造一条有韧性的热线

极端天气考验着城市的韧性。

2023年7月,北京迎来一场特大暴雨,北京12345热线立即启动应急响应模式——全体话务员7x24小时在岗值守,对房屋漏水、道路积水、灾后安置等涉汛涉灾诉求接诉即办;针对紧急诉求同步启动提级处置,2小时响应、6小时办结、当天滚动回访。“北京12345”微信公众号同步上线防汛专栏,预设房屋漏水、道路积水、停电停水等13个高频问题,市民可“一键反映”,诉求第一时间直达343个街乡基层。

在基层,接到派单的干部直奔群众身边,集中精力解决涉汛涉灾诉求。“富士苑1号楼院的水位还在上涨,雨水快进我们家里了。”7月31日上午,熬了一整夜的房山区城关街道西街村党支部书记任晓峰看到这样一起诉求。

“一层住户需要马上转移。”任晓峰和街道同事紧急调运救援皮卡车。1个多小时后,6名群众坐上救援车离开危险区。又一个诉求传来,“地下室也漏水了!”

听到消息,任晓峰又冲入地下室。只见疑似化粪池中漏出的污水从一处破裂管道倾泄而下,地面积水已至人的小腿。地下室还有配电箱、电表箱等,如果被水淹没将影响整个小区的供电。任晓峰立即扎紧裤腿,踩着秽物走入水中,封堵了出水口。

这场特大暴雨期间,包括任晓峰在内的首都基层干部,迎难而上,接诉即办,连续作战,与汛情抢时间,与灾情拼速度。

接诉即办还成为韧性城市建设的“数据富矿”。市民来电是对北京这座超大城市全面而精细的体检,“探头”“探针”下,病灶在哪里,深浅如何,逐一显现,既“对症下药”又“未病先防”,为韧性城市建设提供精准发力方向。

办到群众心坎儿里

“每月一题”攻坚18个问题

2023年秋天,在海淀区曙光街道上河村社区,曾经荒芜、裸露的土地重现绿色,恢复了生机。

绿地复活,少不了“每月一题”机制的助力。2023年年初,城市绿地建设与养护被列入接诉即办“每月一题”,而在上河村,绿地的建设管理与养护从一棵百岁国槐的复壮开始。

“国槐是咱北京的市树,看到古树衰弱,大家都挺着急。”居民张丽君直言。这一次,有了“每月一题”机制保障,颐和园古树养护专家进小区,向小区物业绿化队讲授古树养护知识;海淀区园林绿化局也将古树列入复壮项目,并邀请古树专家现场“把脉问诊”,出具诊断意见。

成立养护小组,建立保护区域,修建引流槽、透气孔……在专家和居民的共同努力下,古树得救了。社区又和居民一起主动为小区增绿,按照专家的指导意见,在小区荒芜、裸露的土地上种下了鼠尾草、金边玉簪、佛甲草等植物。

从解决一个问题延伸到解决一类问题。2021年开始,市委市政府依托12345“数据富矿”,每年聚焦群众和企业反映强烈的高频共性难点问题,建立“每月一题”机制,以点带线,以线扩面,精准施策,标本兼治,推动接诉即办向主动治理、未诉先办持续深化。

2023年“每月一题”18个问题已完成454项任务,出台123项政策,其中涉及“规范物业收费”“老楼加装电梯”“养老机构监管”等。

不仅聚焦高频事项,北京还将全市接诉量大和常住人口多、亟需补短板区域,作为治理类街乡镇集中攻坚,提升硬件设施和增强治理能力一起抓,诉求工单转变为主动治理任务。

2023年以来,22个治理类街乡镇中,连续三年未退出的7个挂账整改类街乡镇和10个当年纳入的末位提升类街乡镇“减量提率”成效显著,全部实现达标退出,首次选取的5个主动精准治理类街乡镇聚焦“接诉即办”重点领域问题治理,正积极开展为期两年的“小切口”探索创新,499项年度整治提升任务基本完成。

集民智聚民力

共建共治共享氛围日渐浓厚

2023年12月5日,昌平区城北街道六街社区一下接到5个12345派单,反映鼓楼西街14号院突然停电,7所学校4000人的配套服务受到影响。街道市民诉求处置中心主任赵海涛马上跟进。

鼓楼西街14号院产权属于昌平区邮局,该单位将院落租给市民黄先生。黄先生与合股开了餐饮服务公司,为铁路北小学、十三陵中学、回龙观育新中学等7所学校师生配餐。因为股东之间产生矛盾,12月5日,黄先生妻子将院内的电线剪断,导致停电无法正常经营。

赵海涛和同事把昌平区人民法院法官阙少林、街道司法所、环保科,社区民警,产权单位昌平区邮局以及餐饮服务公司负责人请到了一起,一场停电纠纷调解会就此开始。

“邮局要承担产权人的责任,确保西街14号院经营行为的正常运行。”会上,阙少林法官指出问题所在,并告知餐饮服务公司和黄先生,双方的股权矛盾纠纷应当通过诉讼途径进行解决。

调解进行得很顺利,各方都很配合,纷纷表示股权纠纷将通过法律渠道解决。黄先生承诺先恢复供电,产权方也表示会确保餐饮服务公司正常经营。

一场因为股东之间的财务纠纷导致餐饮服务公司停电的纠纷,因为法律智囊团的加入,被快速化解,4000名师生的就餐得到保障。

“小院议事厅”、“圆桌工作法”、“拉家常议事会”、“五位一体”多元调解、街道协理员、“下交群评”……接诉即办改革5年来,基层创新智慧不断涌现。“多元主体深度参与,让城市治理有了更多的‘参谋’和‘帮手’,改革协同力量不断扩大。”市政政务服务局副局长蔡兵表示。

2023年,12345常态化开展“开放日”活动,市民代表、基层干部、新就业群体、媒体人士、优化营商环境监督员等定期来12345参访交流,了解接诉即办为民服务机制。

市政协从“每月一题”中筛选出10个问题作为政协民主监督重点议题,搭建政协委员知情明政、参与首都城市治理的平台;

法院系统发挥司法建议在“每月一题”涉法涉诉问题治理中的积极作用,推动诉源治理和主动治理联动深化;

热线中心开通抖音、京东、去哪儿网等头部平台企业的热线转接功能,进一步缩短群众消费纠纷处置时间;

京津冀三地17个城市政务服务便民热线对诉求事项的“一键互转”,区域社会治理协同发展同频共振。

接诉即办,正在凝聚越来越多的社会力量参与城市治理,共建共治共享的社会治理格局日渐形成。2024年,北京将继续抓好接诉即办改革,持续完善全流程工作机制,深度挖掘市民诉求大数据富矿,建好民生“智库”。“每月一题”也将继续推进,聚焦高频共性难点问题,深化主动治理、未诉先办,切实提升城市治理精准性、有效性。

本市鼓励建设用地功能混合利用

本报讯(记者 曲经纬)城市建设用地功能混什么?混多少?怎么混?北京近日发布实施《北京市建设用地功能混合使用指导意见(试行)》,首次采用负面清单和比例管控的方式,全类型统筹用地功能,支持地块使用性质兼容,鼓励存量建筑依法依规转换用途。作为《北京市城市更新条例》发布后的首批配套政策,该《意见》突出项目支持,支撑产业高效落地,提升城市公共服务能级,补齐配套短板,增强城市发展活力。

用地功能混合,是指在规划编制、规划实施、建筑更新阶段,通过合理引导街区功能混合、地块性质兼容和建筑用途转换,满足不同发展阶段的需求,节约集约利用空间资源。市规划和自然资源委员会相关负责人介绍,建设用地功能混合使用涉及规划、实施、审批、登记、监管等多个环节,多个部门,亟需建立通行管理要求。

《意见》提出,以规划街区为单元,依据街区整体定位和特点,划定不同主导功能分区,明确用地混合分区要求。如在公共服务主导功能分区内,城镇社区服务设施用地、文化用地、中小学用地、幼儿园用地、其他教育用地、体育用地等公共服务类用地和仓储用地面积所占在分区建设用地总量50%以上即为符合规划要求,其余50%以下的功能设定,可结合地区发展及民生需求,混合设置其他性质用地。

进入实施阶段,《意见》提出,采取负面清单的方式对兼容功能进行管理,明确居住用地、公共管理与公共服务用地、商业服务业用地、工矿用地和仓储用地等5类用地“允许兼容”和“禁止兼容”内容。如商业服务业用地允许兼容公共管理、娱乐康体等功能,但禁止兼容工业、批发、市场功能。

《意见》还提出,合理设定兼容功能的比例。如居住用地、公共管理与公共服务用地、商业服务业用地、工业研发用地和仓储用地兼容功能的总地上建筑规模不超过地上总建筑规模的15%;一类工业用地兼容功能的总地上建筑规模不得超过地上总建筑规模的30%;兼容工业研发以外功能的总地上建筑规模不得超过地上总建筑规模的15%;兼容用途不能反超主用途,喧宾夺主。

闲置低效空间的盘活利用,是城市更新的潜力所在。因此,《意见》提出,要优先保障安全和公共利益,鼓励合法存量建筑转换为市政交通基础设施、公共服务、公共安全等三大设施。优先保障民生、产业发展需求,分情形合理确定用途转换比例。

《意见》明确鼓励各类存量建筑转换为市政基础设施、公共服务设施、公共安全设施,探索建立相应奖励机制。允许商业、商务金融和娱乐康体等商业服务业用地中的建筑用途相互转换;允许文化、教育、体育、医疗卫生、托育服务、社会福利、社区综合服务、机关团体等用途相互转换;允许利用非经营性公共管理和公共服务设施补充便民服务设施;允许工矿用地和仓储用地,利用存量建筑完善生产生活配套,补充公共服务设施,补齐城市功能短板,发展高精尖产业等国家和本市支持的产业。

不过,《意见》强调,存量建筑应依法依规开展用途转换,不得变相将违法建筑合法化。公共管理与公共服务用地的兼容用途部分不得对外销售,工矿用地等5类用地“允许兼容”和“禁止兼容”内容。如商业服务业用地允许兼容公共管理、娱乐康体等功能,但禁止兼容工业、批发、市场功能。

元旦假期北京重点商圈客流量同比增4成

本报讯(记者 关一文)元旦假期,北京商业服务业企业多措并举丰富供给,线上线下联动发力精准施策,跨年大促、冰雪狂欢、潮流体验融合文旅文体农林多元场景,有效激发假日消费热情。

昨天,北京市商务局发布统计数据,元旦期间,市商务局重点监测的百货、超市、专业专卖店、餐饮和电商等业态企业实现销售额25.1亿元。餐饮消费增势强劲,同比增长27.9%。全市60个重点商圈客流量2217.5万人次,同比增长40.5%。

400余项主题促销活动点燃元旦假期。假日期间,全市推出“冬日惠购庆新年”“元旦打卡趣体验”“快乐冰雪享生活”3大板块400余项活动,“京”彩跨年消费送福利。冰雪消费热情在这个假期尽情释放,“2024北京冰雪消费季”联动十余商圈、100余品牌和冰雪场馆开展主题促销消费活动。王府中环、花乡奥莱、通州月亮河休闲小镇、大兴大悦春风里、门头沟檀谷联合多家体育品牌推出冰雪服饰装备优惠、户外运动冰雪狂欢趣畅玩、跨年艺术秀,激发冰雪消费活力。“第13届鸟巢欢乐冰雪季”推出国内首个航天主题乐园,“京东燃冬冰雪季”带来线上冰雪消费狂欢,假日期间京东平台滑雪服类消费同比增长30.4%。

国潮国风丰富消费体验。前门商圈推出“乐购元宇宙”国潮新玩法,逛逛购惠享好礼。隆福寺商圈开启“人民市场之龙吟饕”新年市集,国潮、文创、复古、手作汇聚满足多元消费需求。新国潮地标“王府井喜悦购物中心”正式开业,国风巡游、音乐派对、次元嘉年华等跨年活动打造沉浸消费体验。北京坊“喜藩潮流艺术展”联合抖音甄选潮流IP创作者呈现艺术联展,悠唐购物中心“惊喜跨年趴”融合国潮快闪巡游、热力舞蹈秀拉满喜庆氛围。

假日期间,商文旅体融合互促,服务消费火热升温。全市推出253台759场文艺艺术演出,《第28届北京新年音乐会》时隔四年重返人民大会堂,国家大剧院音乐厅《迎钟声新年音乐会》、北京音乐厅《维也纳新年音乐会》献上音乐盛宴,北京城市副中心三大文化建筑北京艺术中心、北京城市图书馆、北京大运河博物馆正式运营。元旦假期,去哪儿网飞往北京机票订单量同比增长5倍,携程高铁游北京位列热门目的地TOP1。银联消费数据显示,服务消费金额同比增长11.9%,其中文化娱乐、旅游售票消费金额同比增长38.3%,28.4%。

北交所2023年新增77家上市公司

本报讯(记者 孙杰)北交所打造服务创新型中小企业阵地取得新突破。根据最新发布的市场统计快报,2023年北京证券交易所全年新增上市公司77家,公开发行股票146.28亿元。截至2023年末,北交所上市公司数量达239家,总市值增至近4500亿元。北交所、新三板运行质量、市场功能不断提升。

主要统计指标显示,北交所市场规模在进一步扩容,上市公司家数从2022年末的162家增至2023年末的239家,全年新增77家,所对应的总市值也由2110.29亿元增至4496.41亿元。北交所企业里,中小企业占比超八成,民营企业占比近九成,国家级专精特新“小巨人”企业占比近五成。在北交所带动下,新三板全年新增挂牌公司326家,同比增长超两成。

制造业仍是北交所新增上市公司的主力军。统计显示,77家新增上市公司中,制造业领域有67家,公开发行股票126.80亿元;信息传输、软件和信息技术服务业领域有7家,公开发行股票12.16亿元。截至2023年末,北交所239家上市公司中制造业企业达197家,占比为82.43%,较2022年末进一步提升;信息传输、软件和信息技术服务业企业达24家,占比为10.04%;科学技术和技术服务企业为7家,占比为2.93%。

上市公司地域分布情况显示,截至2023年末,江苏、广东、浙江、北京、山东、河南和上海的北交所上市公司

北京深化服务业扩大开放

太高效了! 外企盛赞“北京速度”

本报记者 代丽丽 潘福达

外资机构和外国人在京投资、就业越来越便利。北京市积极推进落实《支持北京深化国家服务业扩大开放综合示范区建设工作方案》,在服务业重点领域深化改革扩大开放,吸引越来越多的优质外资金融机构来京投资,专业技能人才在京发展。

“北京速度”服务外资准入

北京“两区”建设向纵深推进,越来越多的优质外资金融机构来京发展,多个“首家”“首个”标志性项目落地。近日,宝马(中国)保险经纪有限公司(以下简称“宝马保险经纪”)获得保险经纪业务许可证,是北京金融领域“两区”建设的重要成果。

在三元桥的一座写字楼内,不久前刚获得业务许可的宝马保险经纪公司一片繁忙景象。宝马保险经纪运营负责人施雯的行程表列得满满当当,合作洽谈电话一个接一个。“从递交申请书到最终审批只间隔了12个工作日,太高效了!”谈起公司落地经历,她由衷感慨。

2023年11月7日,由宝马集团全资自有的专业保险经纪公司宝马巴伐利亚商业代理有限公司(持股58%)和华晨宝马汽车有限公司(持股42%)共同出资,在京设立宝马保险经纪。北京外商投资政策非常契合宝马在华投资企业的核心诉求,我们真切感受到了北京支持外资的态度和决心。”施雯介绍。

外资准入的“北京速度”,离不开“两区”建设金融领域工作机制保驾护航。在宝马保险经纪公司申请前,国家金融监督管理总局以及北京监管局邀请母公司高管来华当面沟通、直接交流;2022年工商注册时,享受到“一站式”办理服务;2023年申请保险经纪业务许可期间,又得到金融监管部门明确指引和悉心辅导。宝马保险经纪公司筹备组对北京持续优化的金融营商环境赞不绝口。

“国内新能源汽车市场蓬勃发展,汽车产业保险业务潜力巨大。我们立足于北京,将得到长足和深远的发展。”施雯对公司在北京未来发展充满信心。

外资企业获准在京投资办学

全面放开外商投资营利性职业技能培训机构,是专业服务领域扩大开放的一项重要举措。为落实这项举措,北京市人力资源和社会保障局会同市场监管管理局、市商务局,制定印发了《北京市营利性外商投资职业技能培训机构办学管理办法》,首次在全市范围内允许外商独资办学和营利性职业技能培训机构;通过放宽多项外资准入标准和条件,为外资投资本市职业技能培训领域提供公平营商环境和广阔发展空间。

政策出台以来,已有德勤公司、德国莱茵科斯特公司、拓朴国际教育公司三家外资企业在北京投资办学。

德勤公司投资开办的德勤商务技能培训(北京)有限公司,是该公司在亚太地区开办的首家职业技能培训学校。公司表示,早在2021年,德勤就有意投身北京职业技能培训市场,但受当时政策限制,外商不能单独举办职业技能培训机构。得知北京在全市范围内全面放开外商投资职业技能培训机构后,德勤公司立即着手筹备申请职业技能培训办学许可。

市人力资源社会保障局和怀柔区人力资源和社会保障局在德勤公司申请办学许可的过程中提供了“管家式”服务。相关部门安排专人德勤公司对接联络,多次主动上门提供办学指引,及时解答疑问,积极响应诉求,同时协调市、区两级人社部门和其他监管单位共同解决办学中遇到的困难;在审批流程上,采取告知承诺审批方式,审批时限由法定90天缩短到当场办理。“在前期办学准备充分的情况下,我们通过快速寄送办学申请材料,当天就为我们颁发了办学许可。”这样的效率让德勤公司也不禁赞叹。

下一步,本市将积极发挥政策引导作用,吸引更多(境)外优质职业技能培训资源来京办学,打造一支能够支撑产业转型升级、具有国际竞争力的新时代首都技能人才队伍,为“两区”建设强化人力资源支撑作用。

122项境外职业资格获得认可

推动境外职业资格认可,是探索与国际接轨的人才评价机制,构建更具国际竞争力的引才育才机制的重要举措。2023年,北京市发布境外职业资格认可目录(3.0版),将认可的境外职业资格拓展至122项,并筛选出7项“高含金量”境外职业资格形成急需紧缺目录。对境外取得职业资格的专业人才,按照目录范围认可其职业能力,并允许在京创业就业。持有目录内境外职业资格人员,在办理外国人工作许可、出入境、工作居住证以及职称对应、境外从业经历认可、综合支持保障等6方面可享受便利服务。目录还专设了急需紧缺清单,包括英国皇家化学会会员等7项“高含金量”境外职业资格。

今年45岁的杨多娜多年前就获得了ACCA证书。ACCA在国内也被称为“国际注册会计师”,在国际上认可度很高。虽然拥有这项在业内举足轻重的证书,由于这是一项境外职业资格,在国内遇到职称、办理外国人工作许可等业务时,似乎并不是那么“好使”。杨多娜当时在一家韩国银行的北京分行工作多年,一直苦于没能评上副高级职称。2022年,她得知北京市公布了境外职业资格认可目录,符合条件的人员可直接对应相应系列(专业)的副高级职称,并可作为申报正高级职称的条件。她所持的ACCA证书正在这个目录当中。于是,没有经过职称申报和评审,就凭这张ACCA证书,杨多娜直接获得了副高级职称。“我听说这个境外职业资格认可目录的优惠政策还不只是职称认定,在工作居住证办理、人才引进等方面都有支持政策。”

政策实施以来,据不完全统计,境外职业资格查询验证服务平台访问量近37万人次,为931家境内企业提供2344人次的查验服务,共引进和评价192名专业人才。该目录被评为国家服务贸易创新发展“最佳实践案例”,形成了境外职业资格认可的“北京模式”,向世界释放了北京欢迎国际专业人才的“重要信号”。