



北京市东城区人民政府 公 报

2024

第 1 期 (总第 55 期)

北京市东城区人民政府公报

2024年2月22日

北京市东城区政务服务管理局主办

目 录

北京市东城区人民政府工作报告.....	1
北京市东城区人民政府关于王铁峰等六名同志任免职的通知(东政任〔2024〕1号)	20
北京市东城区人民政府关于李多多等八名同志任免职的通知(东政任〔2024〕2号)	21
北京市东城区人民政府关于李军耀等八名同志任免职的通知(东	

政任〔2024〕3号）	23
北京市东城区人民政府关于孔德智等两名同志任职的通知（东政任〔2024〕4号）	25
北京市东城区人民政府关于于潇等五名同志任免职的通知（东政任〔2024〕5号）	26
北京市东城区人民政府办公室关于印发《东城区三级政务服务体系管理办法》的通知（东政办发〔2024〕1号）	27

政府工作报告

——2024年1月9日在北京市东城区第十七届

人民代表大会第四次会议上

北京市东城区人民政府区长 周金星

各位代表：

现在，我代表东城区人民政府，向大会报告政府工作，请予审议，并请区政协委员提出意见。

一、2023年工作回顾

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是疫情防控转段后经济恢复发展的一年，外部环境复杂严峻，困难挑战超出预期，转型任务异常艰巨。我们在市委市政府和区委坚强领导下，在区人大及其常委会监督支持下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记对北京重要讲话精神，知难而进、知重负重，克服各种不利因素影响，加速“崇文争先”、做实“六字文章”，以首善标准推进中国式现代化建设东城实践，全区各项事业稳步前行，较好完成了区十七届人大三次会议确定的任务目标。

初步预计，地区生产总值同比增长5%左右，过去三年年均增速达6.2%，为实现“十四五”年均5%的增长目标奠定了坚实基础；在重点税源主体出现大幅震荡情况下，完成区级一般公共预算收入200.5亿元，首次突破200亿元关口，同比增长8.4%；

居民人均可支配收入同比增长 4.5%左右；单位地区生产总值能耗降幅为 2%左右。

（一）服务保障首都功能有力有效

中央政务服务持续加强。圆满完成全国两会、“一带一路”高峰论坛等重要活动服务保障。进一步提升长安街南北纵深一公里环境品质，实施北京站周边环境综合整治，改善协和医院、北京医院周边交通秩序。推动央地议事交流常态化，主动对接中央单位，保障在京重点项目建设，解决教育医疗、周边环境等需求事项，试点建设值班公寓和青年宿舍，接件答复率 100%，“四个服务”满意度调查成绩全市第一。丰富央地协作载体，推动驻区中央单位广泛参与生态文明建设、对口协作帮扶等工作。**核心区安全防线持续筑牢。**妥善应对“23·7”特大暴雨等极端天气。深入开展安全生产和火灾隐患大排查大整治，整改问题隐患 4.9 万项，恒基中心等重大消防安全隐患和 107 处燃气管线占压隐患实现销账，鲜鱼口消防站投入使用，铁路沿线安全隐患整治全面完成。化解信访积案 30 件，矛盾纠纷“梯次递进、一体调处”工作法荣获全国新时代“枫桥经验”先进典型。“平安北京”建设考核和“全国市域社会治理现代化试点”验收结果全市第一。**疏解整治促提升持续推进。**实现住宿业“关转提”28 家，拆除违法建设 7.4 万平方米，顺利完成“基本无违法建设区”创建。启动核心区控规新一轮三年行动计划，完成 200 项市区级年度任务，压减在途项目建筑规模 15.5 万平方米，“四个密度”稳步下

降。**协同联动发展持续深入。**服务和融入京津冀协同发展大局，雄安史家胡同小学正式开学，京津冀 179 项政务服务事项实现“同事同标、跨省通办”。创新“三帮一”组团帮扶机制，助力房山灾后重建。精心打造一批“小而美”的外事活动场所，举办驻华使节感知北京东城行活动，巩固发展与国际友城的交流合作。与新疆红其拉甫边防连结对共建，争创全国双拥模范城“九连冠”，军地交往协作不断加强，国防动员体系进一步健全。

（二）区域经济发展稳中有进

组团建设成效明显。东直门交通枢纽项目各业态区域陆续竣工，双塔写字楼率先投用，农银理财按计划入驻。隆福文化街区二期完工，全市首家飞行影院试营业。永外城转型为数字科技产业园区。区属国企主导建设运营的首个科创产业空间——东城数字科技大厦实现开工，“硅巷”建设全面提速。京宝大厦等 30 栋商务楼宇完成升级改造。8 个产业组团共落地项目 111 个，预计新增区级税收 8.3 亿元。固定资产投资达到 260 亿元以上，超额完成市级任务。**主导产业持续增强。**金融和软件信息服务业发挥龙头作用，助力经济企稳回升。“金融+总部+科创”业态加速聚集，中汇人寿落户金宝街，国网数科入驻永外城，煜邦电力进驻航星园，新引进国能电子商务、中交信通等企业超 2000 家。摩根士丹利设立全国首家外资新设全资期货公司，驻区机构增加到 9 家。东方汇理全资子公司顺利增资。昆仑万维人工智能大模型获批，蘑菇车联成为新晋“独角兽”。**消费动能有效释放。**升级

“东城消费季”品牌 IP，办好“五圈五节”，培育多元化消费矩阵，打造新消费品牌孵化地。新增首店 114 家，数量居全市第二。每万人拥有咖啡馆数量达到 3.88 家，居全市首位。13 家文化企业入选年度北京文化消费品牌榜，占全市 1/4。社会消费品零售总额预计增长 7%，居城六区第一。**改革开放攻坚突破。**基本完成从事生产经营活动事业单位改革。战略性重组国资公司，调整组建城市公共资源运营、科创产业服务、文商旅体融合发展、城市更新等功能型国企，初步形成“1+N”国有经济布局。区属国企在债券市场完成首发融资，国资国企监管体系不断健全。中关村东城园建成“管委会+平台公司+运营公司”新体制。“两区”建设新增项目 321 个、总投资 705 亿元，完成任务进度排名全市第一。实施 6.0 版营商环境改革，在全市率先实现“证照联办+一照多址”叠加办理，新设市场主体增长 20%，18 家民营企业入选北京市百强，跨国公司地区总部增至 14 家。

（三）文化传承创新走在前列

文化强区深入实施。北京文化论坛提级升格为国家级、国际性论坛并永久落户东城，习近平总书记亲自向论坛发来贺信，全国文化中心核心承载区的影响力显著提升。**老城保护扎实推进。**攻坚腾退国家话剧院高层住宅楼、五八二电台家属区，实施天坛医院旧址拆除和绿化，完成永定门城楼保护与展示，钟鼓楼周边、东华门大街、鼓楼东大街等重要节点精彩亮相，充分彰显了东城作为中轴线保护主力军的责任担当。积极协助中央和市属单位，

启动大慈延福宫文物腾退，顺利完成滞留多年的古观象台南院清退任务。联动四省五市，实施焕发会馆文化活力伙伴计划，韶州会馆率先亮相。编制完成东四三至八条、北锣鼓巷等4片历史文化街区的保护规划。**文化产业持续发展**。地均产出继续在全市领跑。获评全国首批国家文化与金融合作示范区，在全市首创融资“白名单”机制。保利文化等5家企业获评“全国文化企业30强”，入选企业数稳居全市首位。金台共享际、金隅龙顺成园区建成开园。**文化服务丰富多彩**。“我与地坛”书市回归，大学生电影节、中国儿童戏剧节、全国话剧展演季点亮市民文化生活。大麦新空间、南阳共享际等演艺新空间在全市率先授牌，“大戏东望”形成品牌效应。“27院儿”入选全国基层公共文化服务高质量发展典型案例，“美后肆时”入选全国公共文化空间品牌案例。

（四）城市精细化治理向纵深迈进

城市更新有序推进。皇城景山三期成为全市首个片区式综合性更新试点，已超额完成1000户退租任务，腾退整院133个，为统筹推进文物修缮、风貌保护、环境提升和产业导入创造了良好条件。西总布街区启动申请式换租和试点院落建设。前门东西区一体化更新完成前期准备，西兴隆街率先启动恢复性修建，文华东方酒店基本完工。老旧小区综合整治和老楼加装电梯均超额完成年度任务。**在途项目取得突破**。望坛项目首批10栋回迁楼集中交付入住，2000多户居民回迁新居，110kV变电站主体完

工。宝华里项目回迁楼全面开工，经营性地块实现场清地净。金鱼池二期西项目基本达到供地条件。回应群众期盼，积极推动崇外6号地由遗留危改项目向城市更新项目转化。**环境品质不断提升。**细颗粒物浓度连续三年达到国家二级标准，南馆公园建成“零碳”试点。完成4处全龄友好型公园绿地改造提升，皇城根遗址公园、西草市街等“美颜”亮相，朝孚园、燕墩西望等一批口袋公园建成开放，新建改造绿地8万平方米，绿地500米服务半径覆盖率突破97%。东直门文化广场成为休闲新空间。深化背街小巷环境精细化整治，入选“北京最美街巷”胡同达到13条、精品街巷文化探访路线24条，均居全市首位。**交通秩序继续改善。**全面完成违规电动三四轮车淘汰治理。启动朝阳门南北小街和朝阜路（东城段）区域环境整治提升。“医学景商”周边整治取得明显成效，出行秩序进一步改善。新增共享停车位700个，国子监街实现全线不停车，不停车胡同达到45条。

（五）民生保障水平持续提升

民生底线兜牢兜实。积极做好重点群体就业服务，城镇登记失业率控制在4%以内，零就业家庭保持动态为零，应届高校毕业生就业率超过97%，获评北京市充分就业区。落实困难群体救助政策，支出救助资金1.8亿元，实现基本医保、大病保险、医疗救助一站式结算。多措并举加强住房保障，筹集房源4300多套，配租公租房1000余套，发放补贴1.8亿元，公租房备案家庭总体保障率提高11个百分点。**公共服务更加优质均衡。**新增

4000多个小学学位，汇文中学南校区投入使用，“双减”工作持续深入，中高考成绩稳步提升，获评全国义务教育优质均衡区。和平里医院、隆福医院通过三甲评审，普仁医院病房楼改造项目竣工，院前医疗急救满意度达100%，蝉联“全国健康城市建设样板市”。在海运仓、西河沿试点开展养老服务市场化运行，建成5家综合为老服务中心、100个养老助餐点，增加2000张养老家庭照护床位，千人拥有床位数提前实现“十四五”目标。区全民健身中心和东单体育中心投入使用，获评全国体育事业突出贡献奖。**社会治理不断加强。**紧抓“接诉即办”不放松，聚焦群众可知可感的急难愁盼问题动真碰硬，全市排名稳步上升，群众获得感更加充实。抓好两个“关键小事”，在400个小区推行装修垃圾“收运处”一体化试点，开展物业突出问题专项治理，推动物管会向业委会转化。深化“五社联动”，擦亮“东城社工”品牌，基层共建共治共享氛围更加浓厚。

（六）政府自身建设进一步加强

主题教育扎实深入。聚焦“实”的要求，推动学习教育有效覆盖，大兴调查研究，促进成果转化提升，下力气破解一批群众关心关注的难点问题，以改革发展实践检验教育成效。严格遵守政治纪律和政治规矩，深入抓好巡视巡察和经济责任审计问题整改。**法治建设巩固提升。**自觉接受区人大及其常委会法律监督和区政协民主监督，办理人大代表议案、建议和政协提案311件，办结率100%。严格落实重大决策程序，实现行政规范性文件合

法性审核全覆盖，建立行政复议案前和解(调解)机制，完成“八五”普法中期检查验收。**效能建设持续推进。**落实过“紧日子”要求，深化全成本预算绩效管理改革，在“三保”支出应保尽保基础上，持续降低运行成本，政府购买服务预算减少 52.7%。盘活区属房产资源，将金宝街 52 号、朝内大街 192 号转型为引企“梧桐树”，推动“四厅六中心”集中办公，实现政务服务集成整合、资源集约高效利用。坚持项目牵引、专班推进，以目标倒逼落实，以攻坚锻炼队伍，办成了一批难事，打赢了多场硬仗，政府系统的执行力、战斗力明显增强。

回顾一年来的工作，成绩来之不易，这是市委市政府和区委坚强领导的结果，是区人大、区政协监督支持的结果，是全区人民共同奋斗的结果。在此，我代表区政府，向全区广大干部群众，向各位人大代表、政协委员，向各民主党派、工商联、各人民团体，向驻区中央、市属单位、部队官兵和社会各界人士，表示崇高的敬意和衷心的感谢！

在总结成绩的同时，我们清醒认识到，全区发展还面临不少挑战，政府工作仍存在一些不足，主要是：把履行核心区职责与发挥核心区优势结合起来，弘扬使命价值，实现更好发展，还需要持续用力、久久为功；区域经济回升向好的基础还不牢固，高质量发展的内生动力还不强；疏解非首都功能、化解遗留问题与强化服务功能的压力并存，扭转财政收支紧平衡态势还需要下更大力气；交通环境秩序问题依然突出，教育、医疗、养老等公共

服务供给与群众期待相比还有差距；政府效能和作风建设还需要加强。我们将高度重视这些问题，在今后工作中切实加以解决。

二、2024 年工作安排

2024 年是完成“十四五”规划目标的关键之年，也是在攻坚克难基础上实现转型突破的重要一年。做好政府工作总的要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，认真贯彻中央经济工作会议精神，认真落实市委、区委全会部署，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持以新时代首都发展为统领，以实际行动弘扬使命价值、深化“六力提升”，切实增强经济活力、防范化解风险、增进民生福祉、保持社会稳定，奋力谱写中国式现代化的东城新篇章。

经济社会发展主要预期目标是：地区生产总值增长 4.5%左右，区级一般公共预算收入增长 5%，城镇登记失业率控制在 4%以内，居民人均可支配收入增长与经济增长基本同步，单位地区生产总值能耗降幅和细颗粒物浓度达到市级要求。

地区生产总值增长预期目标安排在 4.5%左右，主要是考虑过去三年较快增长形成的基数，注重与“十四五”规划目标相衔接、与经济增长的现实支撑条件相匹配，兼顾需要与可能，为提质增效、转型突破留出空间。在外部环境进一步趋紧、经济回升基础仍需巩固的形势下，实现上述目标并不容易，需要付出更为艰苦的努力，我们将坚定信心、迎难而上、积极进取，确保完成

全年任务，努力争取更好成绩。重点做好七个方面工作。

（一）坚持首善标准，提高首都功能综合承载力

牢牢把握“看北京首先要从政治上看”的要求，在加快推进首都功能现代化中履行首善责任、彰显“东城担当”。

全力服务保障中央政务功能。以核心区功能重组为契机，深入推动政务功能与城市功能有机融合。持续加强重点地区综合整治，制定实施天安门周边、长安街沿线“四个服务”专项服务保障方案，积极推进北京站及周边区域“站城一体化”建设，通过环境改善和品质提升，营造安全整洁有序的政务空间环境。高标准做好重大活动服务保障。主动服务中央单位重点工程建设和重点单位搬迁入驻。下力气统筹空间资源，就近打造一批值班公寓和青年宿舍，更好满足中央单位的现实需求。常态化开展央地互访和议事交流，深入挖掘蕴含其中的政策资源、发展资源，转化落地一批具体项目，促进央地融合共赢、凝聚发展合力。

坚定有序疏解非首都功能。聚焦长安街和中轴线“一横一纵”重点区域，推动核心区控规三年行动计划落地见效，尽快形成一批可视化成果。完成朝阳门南北小街、朝阜路（东城段）环境整治提升工程，在长安街以北实现“两纵两横”主要大街整体焕新亮相。打好疏解整治促提升“组合拳”，拓宽减量提质路径，持续推动建筑减量和住宿业“关转提”，确保新生违建动态清零，稳步推进百荣世贸商城转型升级。深入开展背街小巷环境精细化治理，完成城市家具治理等专项任务。

扎实推进协同发展和对外交往。深化与津冀相关地区交流合作，支持雄安新区和城市副中心建设，服务保障央属项目向外疏解、第二批市级机关向副中心搬迁。全面落实好“同事同标、跨省通办”政务服务事项。统筹推进对口支援合作，做实做优教育、医疗、就业和产业帮扶。继续支援房山灾后重建，解决好当地群众所急所盼。加强与国际友城务实合作，探索打造高品质、特色化外交外事活动新空间。继续争创全国双拥模范城“九连冠”。

（二）聚焦提质增效，推动经济高质量发展

落实稳中求进、以进促稳、先立后破的工作要求，统筹抓好稳增长、强产业、促改革、优生态，努力实现区域经济质的有效提升和量的合理增长。

巩固经济稳中向好势头。发挥有效投资的关键作用，着力抓好城市更新、新基建、保障房建设等重点工程，推进东直门区域环境设施一体化提升、中国黄金大厦改造升级等项目，确保按季度实现开工、竣工和投用，接续形成投资支撑。统筹“五大商圈”建设，推进王府井—前门国际消费体验区建设，增加高品质商品和服务供给，持续激发消费潜能。突出文化消费引领，大力培育新场景、新业态，建设“故宫以东”文商旅体融合发展示范区。支持老字号企业创新经营模式，打造国货“潮品”新亮点。加快引进优质直播电商，促进线上线下消费协调发展。提高财源建设质量，锚定行业头部企业和高成长企业，精准导入销售中心、结算中心等总部业态，促进区级财力平稳增长。

提高主导产业发展能级。统筹抓好东北二环、东方广场、金隅环贸中心、信达中心、航星园、永外数字科技产业园等产业组团建设，完善配套政策和服务体系，增加高品质产业空间，落地一批标志性“金融+总部+科创”项目，进一步提高组团辨识度和贡献率，强化产业集聚效应。聚焦大资管领域，重点吸引证券类资管等机构落地，争取养老金融等领域政策先行先试，深入推进“银巷”建设，持续打造“首善金融生态圈”，提升金融服务经济社会发展质效。整合青龙胡同周边、金隅环贸中心E座、京投大厦等空间资源，加快“硅巷”建设，打造专业化科技企业孵化器，集聚发展以人工智能为重点的新业态，培育新质生产力，增强数字经济发展新动能。

持续深化改革扩大开放。围绕增强核心功能，提高核心竞争力，实施新一轮国企改革深化提升行动。完善“1+N”国有经济布局，细化配套保障措施，推动功能型国企归位、搞活，更好地发挥主力军作用。做好事业单位改革的“后半篇文章”，推进经营性国有资产集中统一监管。加大力度盘活闲置低效国有资产，分批次开展资产处置和转化利用。落实服务业扩大开放2.0版方案，推进国际商事仲裁中心建设，以国际商事争端预防与解决组织入驻为契机，完善配套政策措施，吸引高端咨询服务业集聚发展。用好国家中医药发展综合改革试验区政策，深化与龙头企业、科研院所的合作，共建中医药国际化服务平台，打造特色“杏巷”。

推进营商环境改革创新。突出市场化、法治化、便利化、国

际化，打造“北京服务”的东城样板。启用新政务服务大厅，深化“一门一窗一网一次”改革，提高政务服务效率和质量。深化“一件事”集成和“一业一证”改革，推行“否定事项报备制”，帮助更多企业便捷舒心落地东城。常态化开展政企交流活动，织补完善产业、人才政策和服务包，扩大各种类型人才住房供给，增强为企业服务的针对性、实效性。配强工作力量，健全联系服务总部企业、龙头企业机制，开展企业族群和产业链招商。坚持“两个毫不动摇”“两个健康”，促进民营经济持续健康发展。

（三）激活文化资源，提升区域文化软实力和影响力

挖掘用好文化资源优势，办好北京文化论坛，发挥好文化浸润人心、赋能经济、服务群众的作用，加快建设文化强区。

加强老城整体保护。以中轴线保护为牵引，统筹推进历史文化街区风貌保护、重点文物腾退修缮和活化利用。实施中轴线文化传播工程，讲好“中轴故事”。创新文物腾退政策路径，推动孚王府、清陆军部和海军部旧址等央产文物腾退。对钟鼓楼等历史文化遗产开展活化利用。压茬推进石埭会馆、黄冈会馆等试点会馆亮相，打造京地文化交融的会馆群落。探索建立文物“四有”档案，做好第四次全国文物普查工作。实施非遗“焕新计划”，助力老字号创新生产，打造一批“非遗+”标杆项目。

推动文化产业创新发展。制定文化产业高质量发展行动计划，推出“文菁计划”2.0版，培育新兴文化业态。深化国家文化与金融合作示范区建设，打造“线上文化金融产品超市”，办

好中国文化金融峰会，构建文化金融品牌矩阵。聚焦“一横一纵”打造“文巷”引领区，推动首开首院文化金融园等特色园区开园亮相。发挥文商旅体融合平台作用，加强与中央市属单位和多元市场主体合作，协同推进故宫—王府井—隆福寺“文化金三角”建设。健全国家文化出口基地平台，支持数字电视国家实验室等重点项目，鼓励更多优秀文化企业“扬帆出海”。

优化公共文化服务。深化“大戏东望”品牌建设，挖掘文化园区、商业综合体等空间资源，植入多场景多业态演艺新空间。加快打造王府井戏剧谷和前门京味文化体验区，链接北京师范大学、中央戏剧学院等高校文化资源，推出首批校地合作“种子库”项目。推进区文化活动中心社会化运营，办好北京大学生电影节、南锣鼓巷戏剧展演季、东城文化月等活动，不断丰富群众文化生活。

（四）深化精细治理，建设现代化宜居宜业城区

对标宜居、韧性、智慧城市要求，进一步做足“绣花功夫”，优化城市功能，提高城市品质。

统筹推进城市更新。围绕“一横一纵一圈”，聚焦天坛周边、前门东西区、故宫以东、皇城景山、东四、西总布等重点片区，以街区综合实施方案为指引，系统推进申请式退租、文物修缮、风貌保护、功能织补和转化利用，打通老城平房区一体化保护更新全流程。完成申请式退租1000户。突出抓好永外和东直门外地区综合更新，集成化推进重大项目建设、市政设施配套、经营

性土地入市、产业项目导入和滞留项目处置,打造区域发展的“金角银边”,支撑未来发展的新增长极。加快实施老旧小区改造等专项更新,推动一批老旧低效楼宇、低效园区提质增效。

持续优化环境秩序。加大力度“降尘、查车、控烟”,实施监测、监管、监察“三监”联动,巩固深化“一微克”行动,深入打好蓝天保卫战。启动花园城市建设,完成东单公园、南馆公园改造提升,建成一批特色口袋公园,打造生态都市会客厅。推进特色胡同建设,优化生态保育、休闲游憩等功能,提升庭院绿化、社区绿化水平,形成更多城市景观“大师小品”。完善天坛、永外地区路网布局,完成自然博物馆北路建设,抓好刘家窑路、夕照寺东西线等项目,探索推动前门、天坛客流贯通,打通南中轴。通过优化道路停车、新建“平改立”设施、挖潜错时共享等措施,新增停车位370个、共享停车位500个,有针对性地增加居住区周边车位供给,改善“医学景商”周边交通秩序,营造良好出行体验。

做实做细基层治理。完善“热线+网格”为民服务,坚持主动治理、“未诉先办”,落实党建引领接诉即办专项工作实施意见,持续推进“春风行动”“攻百难,解民忧”等行动,为群众带来更多实惠。抓好两个“关键小事”,加强物业管理突出问题专项治理,持续开展市级生活垃圾分类示范小区创建。深化“五社联动”,完善社工队伍选育管用全链条发展体系,丰富“小院议事厅”等协商议事平台功能,不断提升社区治理水平。

（五）突出优质均衡，满足群众美好生活新需求

聚焦“七有”要求“五性”需求，进一步将资金资源向民生领域倾斜，切实增强群众的获得感、幸福感、安全感。

加强就业和社会保障。聚焦应届高校毕业生、退役军人、特殊困难群体等重点人群，完善就业服务，促进充分就业，确保应届高校毕业生就业率达到95%以上。落实企业职工基本养老保险全国统筹改革，深入开展个人养老金制度试点，扩大普惠健康保参保人群覆盖面。做好分层分类社会救助，推动形成重点行业“慈善+”品牌。加快推进望坛、宝华里安置房建设，确保回迁居民早日入住。综合施策提高住房保障水平，为中低收入住房困难家庭发放市场租房补贴，建成保障性住房1100套。

增加优质公共服务供给。坚持扩总量、提质效、促均衡，启动“教育强区建设三年行动计划”，通过深化“双减”、落实“双升”，推动义务教育在更高水平上实现优质均衡发展。构建长链条贯通育人机制，加强拔尖创新人才自主培养，促进高中教育优质特色多样化发展，增加中学学位5000个。深化“三医联动”改革，推动区属医院特色化、差异化发展。加快普仁医疗集团第二阶段建设，完成第一人民医院异地迁建和配套项目。提高家庭医生签约服务质量，增强基层医疗卫生服务的实效性。深化“一刻钟便民生活圈”建设，提高生活性服务业品质。整合公共文化、体育等服务资源，打造功能复合的街区活力中心。

突出做好“一老一小”服务。积极应对老龄化、少子化，加

强高龄困难老年人养老服务，扩大普惠托育服务供给。以居家养老服务为重点，分8个片区实现综合为老服务中心全覆盖，试点推进社区卫生、养老、助残服务一体化发展，新建1000张养老家庭照护床位，形成“中心带动驿站、驿站辐射居家”的养老服务新格局。构建布局合理、公益普惠的学前教育体系，普惠率保持在90%以上。通过幼儿园托幼一体化建设，新增普惠托位600个，鼓励社会单位兴办托育点，让幼儿就近“入好园、入好托”。

（六）筑牢安全防线，确保核心区安全稳定

牢固树立安全发展理念，统筹高质量发展与高水平安全，切实把各类风险管住、管好，维护安定有序的社会环境。

深入开展平安创建。依托平安东城建设体制机制，扎实开展“平安单位”“平安医院”“平安学校”创建活动。围绕高发警情、秩序乱象及治安重点地区，加强打击整治、巡逻防控，营造优良治安环境。持续做好大型企业集团和金融、房地产等领域风险防范化解，织牢防范非法集资宣传网。推进信访法治化建设，完善推广“矛调处置一体化”模式，争创全国信访工作示范区。

切实抓好安全生产。压紧压实安全生产责任，深入开展安全生产和消防隐患治本攻坚，坚决防范遏制安全事故。加强危险化学品、燃气、电动自行车、施工动火作业等领域专项整治。健全街道级防火委员会，以和平里和安定门街道为试点，制定实施老旧小区和平房区火灾治理管控专项方案。落实特种设备风险分级管控和隐患排查治理。加强食品药品安全监管，让群众买得放心、

吃得安心。

持续提升应急能力。完善应急救援体系和应急预案，抓好一线人员应急培训和实操演练，提高基层应急处置能力和水平。扎实做好水电气热保障，加强突发事件和极端天气应对，确保城市安全平稳运行。编制韧性城市建设专项规划，统筹推进城市设施集中式与分布式建设布局，增强风险灾害防范、抵御、自适应和快速恢复能力，提高城市本质安全水平。

（七）突出实干为先，加强政府自身建设

面对新的形势和任务，我们将忠诚履职、践行使命，努力建设人民满意的法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府。

自觉加强政治建设。更加深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，巩固拓展主题教育成果，切实抓好巡视巡察、专项督察和经济责任审计整改，当好把党中央决策部署落实到“最后一公里”的“施工队长”。

扎实推进法治建设。自觉接受区人大及其常委会法律监督，自觉接受区政协民主监督，认真办理人大代表议案、建议和政协提案。巩固全国法治政府示范区创建成果，提高依法决策质量和行政执法规范化水平，推进行政复议体制改革，深化政务公开，把政府行为全面纳入法治轨道。争创首批全国守法普法示范区。

大力加强效能建设。严格落实政府系统机构改革任务，加快转变政府职能。认真践行“四下基层”工作制度，进一步把力量

和资源下沉到基层，把问题解决在一线。加强公务员队伍建设，提高执行力和工作效率。强化定量要求、过程管理和结果导向，完善绩效评价考核办法，健全奖惩分明的激励约束机制，营造良好干事创业氛围。

持续深化作风建设。严格履行政府党组全面从严治党主体责任，锲而不舍落实中央八项规定及其实施细则精神，力戒形式主义、官僚主义，深入推进基层减负工作。继续坚持政府过“紧日子”，降低行政管理和城市运行成本，进一步压减编外用工。强化重点领域廉政风险防控，推行审计监督全覆盖，加强干部教育监督管理，维护好风清气正的政治生态。

各位代表：

崇文争先途方远，初心如磐再扬帆！让我们更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在市委市政府和区委坚强领导下，开拓进取、真抓实干，加倍努力实现今年经济社会发展目标，奋力谱写中国式现代化建设的东城新篇章！

北京市东城区人民政府 关于王铁峰等六名同志任免职的通知

东政任〔2024〕1号

各街道办事处，区政府各委、办、局，各区属机构：

经2023年11月20日北京市东城区人民政府第67次常务会议研究决定，现将王铁峰等六名同志任免职事项通知如下：

任命王铁峰为北京市东城区文物局局长（兼）；

任命王晓彤为北京佳源投资经营有限责任公司副董事长（保留正职待遇），免去其北京佳源投资经营有限责任公司董事长职务；

任命陈岩为北京市东城区教育招生考试中心主任（副处级）；

免去李志安的北京市东城区卫生健康委员会副主任（公安）职务；

免去刘金钢的北京建远投资经营有限公司董事职务；

同意胡炳浩不再担任北京天街集团有限公司副总经理职务。

请按有关规定办理，结果报北京市东城区人民政府备案。

北京市东城区人民政府

2024年1月24日

北京市东城区人民政府 关于李多多等八名同志任免职的通知

东政任〔2024〕2号

各街道办事处，区政府各委、办、局，各区属机构：

经2023年12月4日北京市东城区人民政府第69次常务会议研究决定，现将李多多等八名同志任免职事项通知如下：

任命李多多为北京东城文旅发展集团有限公司董事长，免去其北京天街集团有限公司董事职务；

同意李多多不再担任北京天街集团有限公司总经理职务。请按有关规定办理，结果报北京市东城区人民政府备案；

任命毛向春为北京东城文旅发展集团有限公司董事，免去其北京市东城区发展和改革委员会副主任职务；

同意毛向春为北京东城文旅发展集团有限公司总经理（试用期一年）人选。请按有关规定办理，结果报北京市东城区人民政府备案；

同意王智为北京市东城区国有资本运营有限公司副总经理（试用期一年）人选。请按有关规定办理，结果报北京市东城区人民政府备案；

任命谢鹭鹭为北京市东城区发展和改革委员会副主任，免去其北京市东城区住房和城乡建设委员会副主任职务；

任命边念怡为北京市东城区人民政府交道口街道办事处副主任，免去其北京市东城区医疗保障局副局长职务；

任命吴洪才为北京市东城区南锣鼓巷地区管理委员会专职副主任，免去其北京市东城区人民政府交道口街道办事处副主任职务；

免去黄伟才的北京市东城区人民政府东华门街道办事处副主任职务；

免去轩拥军的北京市东城区南锣鼓巷地区管理委员会专职副主任职务。

北京市东城区人民政府

2024年1月24日

北京市东城区人民政府 关于李军耀等八名同志任免职的通知

东政任〔2024〕3号

各街道办事处，区政府各委、办、局，各区属机构：

经2023年12月13日北京市东城区人民政府第71次常务会议研究决定，现将李军耀等八名同志任免职事项通知如下：

任命李军耀为北京市东城区国有资本运营有限公司董事，免去其北京市东城区人民政府龙潭街道办事处主任职务；

同意李军耀为北京市东城区国有资本运营有限公司总经理人选。请按有关规定办理，结果报北京市东城区人民政府备案；

任命刘玮为中关村科技园区东城园管理委员会副主任（正处长级）（挂职期为2023年9月至2024年3月，到期自动免职）；

任命罗琦芳为北京市东城区科学技术和信息化局（北京市东城区大数据管理局）副局长（挂职期为2023年11月至2024年11月，到期自动免职）；

任命刘一博为北京市东城区金融服务办公室副主任（挂职期为2023年11月至2024年11月，到期自动免职）；

任命方珩为北京市东城区人民政府东直门街道办事处副主任（挂职期为2023年11月至2024年11月，到期自动免职）；

任命刘洪洋为北京市东城区人民政府崇文门外街道办事处副主任（挂职期为2023年11月至2024年11月，到期自动免职）；

免去富树成的北京市东城区人民政府东华门街道办事处副

主任职务；

免去南楠的北京市东城区人民政府天坛街道办事处副主任职务。

北京市东城区人民政府

2024年1月24日

北京市东城区人民政府 关于孔德智等两名同志任职的通知

东政任〔2024〕4号

各街道办事处，区政府各委、办、局，各区属机构：

经2023年12月25日北京市东城区人民政府第73次常务会议研究决定，现将孔德智等两名同志任职事项通知如下：

任命孔德智为北京天街集团有限公司董事；

同意孔德智为北京天街集团有限公司总经理（试用期一年）人选。请按有关规定办理，结果报北京市东城区人民政府备案；

任命周承铭为北京市东城区人民政府和平里街道办事处副主任（试用期一年）。

北京市东城区人民政府

2024年1月24日

北京市东城区人民政府 关于于潇等五名同志任免职的通知

东政任〔2024〕5号

各街道办事处，区政府各委、办、局，各区属机构：

经2024年1月4日北京市东城区人民政府第74次常务会议研究决定，现将于潇等五名同志任免职事项通知如下：

任命于潇为北京市东城区行政学院副院长，免去其北京市东城区人民政府建国门街道办事处副主任职务；

免去张艳姣的北京市东城区人民政府交道口街道办事处主任职务；

免去李焱的北京市东城区城市管理指挥中心主任职务；

免去马金生的北京市东城区市场监管综合执法大队队长职务；

免去肖佐刚的北京市东城区图书馆馆长（副处级）职务。

北京市东城区人民政府

2024年1月24日

北京市东城区人民政府办公室 关于印发《东城区三级政务服务体系管理办法》 的通知

东政办发〔2024〕1号

各街道办事处，区政府各委、办、局，各区属机构：

《东城区三级政务服务体系管理办法》已经2023年12月25日第73次区政府常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

北京市东城区人民政府办公室

2024年2月18日

（此件公开发布）

东城区三级政务服务体系管理办法

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《北京市政务服务标准化管理办法》等文件精神，进一步规范东城区政务服务管理，优化“上下联动、优质高效、公平普惠”的三级政务服务体系，全速推进“崇文争先”，全力做实“六字文章”，持续优化营商环境，推动政务服务高质量发展，结合本区实际情况，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务事项是指依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励及其他行政权力事项。公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

第三条 政务服务应遵循依法行政、公开公正、便民高效的原则，以企业群众需求为导向，规范政务服务行为，加强政务服务管理，提高政务服务效能，推进政务服务标准化、规范化、便利化建设。

第二章 政务服务体系

第四条 本区政务服务体系纳入市、区、乡镇（街道）和

村（社区）四级政务服务体系建设，并接受市级政务服务管理部门的指导监督。

第五条 区政务服务局负责统筹全区政务服务资源，加强政务服务规范化建设，推动政务服务与事前事中事后监管有机衔接、传统服务与智能服务创新并行，形成以区综合性政务服务中心和各专业分中心为第一级、街道政务服务中心为第二级、社区服务站政务服务综合窗口和园区、商务楼宇、商圈等政务服务站点为第三级的优质高效、公平普惠政务服务体系。

（一）区综合性政务服务中心及各专业分中心负责区级行政权力事项和公共服务事项的统一办理，重点面向法人提供综合性的政务服务；

（二）街道政务服务中心作为街道层面的综合性政务服务平台，主要为群众提供劳动就业、住房保障、社会保险、医疗卫生、养老服务等便民服务；

（三）社区服务站政务服务综合窗口主要为居民提供政务服务事项咨询、预约办理、查询评价等服务；园区、商务楼宇、商圈等政务服务站点主要为驻区企业提供政务服务事项咨询、指导、业务代办等服务。

第六条 政务服务管理工作管理职责分工如下：

（一）区政务服务体系建设领导小组负责本区政务服务工作的顶层设计、统筹协调、整体推进、督促落实，研究解决政务服务工作中的重大问题，推动政务服务高质量发展；

(二)区政务服务局作为政务服务体系建设领导小组办公室对本区政务服务工作进行监督指导，并负责设立、指导、监督园区、商务楼宇、商圈等政务服务站点；

(三)区级政务服务事项责任部门负责按照职责组织推进本部门政务服务工作；街道办事处负责设立、管理和运行街道政务服务中心，指导并监督社区服务站开展政务服务工作。

第三章 政务服务事项

第七条 区级、街道级及其延伸到社区的政务服务事项全部纳入北京市政务服务事项管理系统（以下简称事项管理系统）集中统一管理。

第八条 政务服务事项目录实施清单管理，由市级政务服务事项责任部门根据基本目录，通过事项模板，明确实施主体、细化业务办理项及办事指南等要素信息形成的清单，在事项管理系统中与基本目录实现自动关联。

区级政务服务事项责任部门不得单独设立实施清单之外的事项，不得擅自取消、下放和调整政务服务事项。因承接、下放、取消、调整等事由变动政务服务事项的，应当及时更新清单。

第九条 区级政务服务事项责任部门、街道及社区应当依据事项清单编制办事指南，并严格按照办事指南提供服务，不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。

(一)办事指南应列明办理时限、审查标准、办理结果等法定程序和环节，还应提供清晰易懂、线上线下一体化的办理流程

图表等办事指引。其中，所需材料须有相应的法律法规、规章及规范性文件作为依据，不得含有“其他、有关”等模糊性兜底性条款；能够通过部门之间信息共享获取的材料，不得要求企业群众重复提供，但可要求企业群众予以确认；所需表格类材料应提供空表和样本。

（二）办事指南应通过市区政府门户网站、各级政务服务中心、在线政务服务平台、移动终端、自助终端等途径对外展示，并支持应用程序、二维码等方式浏览查询。

（三）因法律、法规、规章及规范性文件制定、修改、废止需调整办事指南的，应线上线下同步完成调整并公示。

第十条 政务服务事项实行联合审核、动态管理。区级政务服务事项责任部门及街道应当根据业务变化和实施情况，及时调整政务服务事项实施清单信息要素，并由区政务服务中心负责审核，实现政务服务事项数据同源管理、同源发布、同步更新。

第十一条 除因涉密和场地限制等特殊因素外，区级、街道级以及延伸至社区的政务服务事项应按层级目录全部进驻本级政务服务中心（站点）受理。区级政务服务事项责任部门应在市政务服务中心制定的事项例外清单基础上，按照能委托尽委托的原则，委托区政务服务中心开展线上、线下受理工作。

第十二条 区级政务服务事项责任部门应做到“两集中”“两到位”，将分散的审批职能向一个审批科室集中，审批

科室整建制向政务服务中心集中，由授权审批人员对本部门全部进驻事项进行受理审核，确保审批事项到位，审批权限到位。

第十三条 区级政务服务事项责任部门应加大告知承诺制改革、集成办事场景建设等各项协同化改革的统筹力度，推动单个政务服务事项集成为具体场景，通过帮办指导、流程整合、信息集成、精简环节、减少材料等方式，提供一次提交材料、一并发放结果的“集成化、场景化”办事服务。

（一）重点推进企业登记、建筑许可、不动产登记、跨境贸易、获得电力、供水供气等重点领域实现一窗、一网、一站、一表办理；

（二）持续拓展“办好一件事”服务，在更多领域推动关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级“单事项”实现集成办理，持续优化政府管理方式，构建政府内部高效的协同机制，切实提高企业群众的满意度和获得感。

（三）有序扩大“一业一证”改革，探索将综合许可凭证发放从新办扩展至变更、延期、注销的全流程、全生命周期，并坚持“以实施为常态，不实施为例外”，推动更多行业开展“一业一证”改革。

第十四条 区级政务服务事项责任部门应定期面向街道及社区开展本领域政务服务事项办理业务培训和指导，确保最新政策及时传导到位，并对街道及社区形成的一次性告知书、流程图等办事指引材料进行规范。

第十五条 区政务服务局应会同区级政务服务事项责任部门及各街道办事处，推动企业群众有需求且基层能有效承接的公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务等领域政务服务事项，以委托授权、帮办代办等方式延伸至社区服务站及园区、商务楼宇、商圈等政务服务站点办理。

第四章 服务场所设置

第十六条 区、街道、社区及条件成熟的党群服务中心、企业园区、商务楼宇，均应设立政务服务场所，为企业群众提供便捷优质高效的政务服务。

第十七条 本规范所称政务服务场所是指集中为企业群众提供政务服务事项受理、办理、反馈等服务的实体平台。适用于区级、街道政务服务中心建设、运行及服务管理工作的规范，社区服务站和党群服务中心政务服务综合窗口及园区、商务楼宇、商圈等政务服务站点可参照执行。

第十八条 各级政务服务场所应按照本市政务服务标识及应用规范统一中心名称、统一形象标识、统一悬挂标志。区级政务服务场所名称统一为“东城区政务服务中心”及“东城区政务服务中心XX分中心”，街道政务服务场所为“东城区XX街道政务服务中心”，园区、商务楼宇、商圈等政务服务场所为“东城区政务服务中心XX政务服务站”等。

第十九条 各级政务服务场所空间划分应符合功能集中、内外部适度分离、方便服务的要求，合理设置咨询服务区、窗口

服务区、政务公开区、自助服务区、休息等候区、审批服务区和其他功能区。其中，其他功能区包括但不限于档案室、会议室、母婴室、卫生间。可根据场所空间条件及服务和管理需要合并设置功能区。

第二十条 咨询服务区应设置在政务服务场所主要入口显著位置，对于有多个入口的，可在每个入口处设置咨询服务区，设置规范的标识及导向系统。

第二十一条 咨询服务区应按照业务办理需求配置咨询服务台、服务电话、取号机、楼层指引、政务公开资料等设施设备及用品，在明显位置公示咨询服务电话、投诉监督电话，并提供最新版本的办事指南。

第二十二条 窗口服务区应具备咨询、接件、受理、出件等服务功能。窗口服务区的设置位置和窗口数量应能满足业务需求。窗口应配有业务柜台、座椅，放置工作牌、签字笔、评价器等服务用品；按照业务需要配置计算机、叫号机、扫描仪、复印机、打印机、高拍仪、身份证读取器、电话等办公设备；应在明显位置公示服务人员信息，内容包括服务人员姓名、照片、工作岗位、工作职责、服务承诺等。

第二十三条 各级政务服务中心全面实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，应按照行业标准和业务需求合理设置综合窗口，除特殊原因外，原则上不得按部门、按事项设置专业窗口；不适宜纳入综合窗口的事项可集中设置政

务服务窗口。

第二十四条 政务公开区应具备政府信息查阅服务功能，应设置在政务服务中心显著位置，宜配有自助查询机、告知宣传陈列架等设施，提供方便服务对象查阅的政府信息资料及最新版本的事事指引材料。

第二十五条 自助服务区应具备网上注册、网上登录、网上预约、网上申请、网上查询等智能服务功能，可按照需求配置自助功能设施，包括但不限于自助服务终端、智能交互辅助设备、多媒体展示、电脑等设施。推动自助服务终端向街道、社区、园区、商务楼宇等场所延伸，具备条件的政务服务中心可设置 24 小时自助服务区。

第二十六条 休息等候区应具备人性化、便民化的休息等候服务功能，应按照需求设置休息等候座椅、填单台、告知宣传陈列架等，不宜设置在人流密集的过道和出入口区域。

第二十七条 审批服务区为进驻部门集中办公、履行审批职能的区域，应相对封闭独立。

第二十八条 各级政务服务中心周边及服务场所内应为服务对象提供“对外服务时间”“延时服务时间”等告知性标志，“紧急出口”“无障碍服务”等必要、直观的引导标识，“禁止吸烟”等警示性标志。应在门前设置中英文双语门楣或标识牌，中心入口或显著位置设置双语楼内示意图，总服务台和办事窗口设置双语标牌，卫生间设置双语提示。应规范设置“爱心窗

口”“军人、退役军人优先”等标识指引，增加外语咨询和办理功能，为有需求的办事企业、群众、外籍人士提供“一窗”办理。

第五章 服务场所运行

第二十九条 各级政务服务场所应明确工作机构负责服务现场的管理工作，承担统筹协调的职责，履行工作推进、现场指导、监督检查等职能，建立健全运行管理制度和服务效能促进制度。

（一）运行管理制度应包括领导带班、延时服务、服务承诺、亮明身份、“一号”咨询服务电话、人员培训、保密管理等内容。

（二）服务效能促进制度应包括首问负责、一次性告知、限时办结、暖心服务、“绿色通道”、帮办代办等内容。

（三）各级政务服务场所应结合实际为企业群众实行延时服务。包括但不限于：法定工作日早晚错峰期（上午 08:30-9:00，下午 17:00-17:30）提供预约事项办理服务；法定工作日午休期间（中午 12:00-13:00）提供进驻事项办理服务；周六（除法定节假日外）应提供不少于 4 小时（周六 09:00-13:00）的预约事项办理服务；有条件的，周日宜提供预约事项办理服务。

（四）各级政务服务场所应为重点项目、特殊群体提供“绿色通道”服务，在落实正常服务承诺的基础上，按照提级响应机制，统筹协调各部门提供专人全程追踪、优先受理办理、简化审批流程、加快审批时效、推进并联审批等服务，满足办理需求。

第三十条 各级政务服务场所应实行帮办代办服务。组建帮

办代办服务团队，在企业群众自愿的基础上，提供辅助申请材料准备、辅助自助机查询、辅助取号等业务咨询、帮办指导、协助提交无偿服务，形成企业群众“自主办”+大厅“帮您办”的服务方式。

第三十一条 各级政务服务场所应建立领导带班值班制度，在工作日开展常态化巡查巡视，统筹协调解决服务秩序类、系统故障类、突发情况类等事件的现场处置，保障大厅安全有序运行，并在咨询服务区的服务台、公告栏等明显位置对外公示。

第三十二条 各级政务服务场所应做好服务现场管理，规范取号、等候、办理和其他服务秩序，对中介代办扰序行为开展综合治理。按服务对象流量合理配备安保力量，对等候事项办理的服务对象，应引导其在一米线外排队等候，或引导至休息等候区等待。如遇服务对象情绪激动等特殊情况，应及时安抚和引导，确保现场秩序良好。

第三十三条 各级政务服务场所应营造安全舒适的办事环境，保持内外部环境整洁干净、秩序良好。做好现场物品和文档管理，公共物品应定位摆放、规范整齐，配置数量满足日常需要，服务过程中产生的临时、被移动物品应在离岗前规范摆放到位，私人物品应存放在个人空间，不应出现在公众视线内，服务过程中产生的文档要及时整理、存放、流转和归档。设施设备及用品摆放应整齐有序。区级政务服务中心宜采用电子显示屏、手机短信通知等无声叫号方式。如遇突发公共卫生事件需严格落实相关防控措施，定期进行环境消杀、环境检测。

第三十四条 各级政务服务场所应做好设施设备管理，明确负责人、日常管理维护机制以及工作要求。因地制宜提供可满足办事需求和日常办公需要的服务设施、办公设备、保障设备和应急设备等，及时发现及解决设施设备故障。

第三十五条 各级政务服务场所应做好服务现场应急管理，并及时将有关情况向区政务服务局备案。应建立健全包括安全责任、安全教育、安全操作、安全检查、安全保密等内容的安全管理制度。应制定消防、自然灾害、安全事故、公共卫生事件、社会安全事件等各类应急预案，并严格落实各类安全与应急措施。应急预案应按照相关要求定期演练，并依实际情况定期修改完善。

第六章 工作人员管理

第三十六条 区政务服务局应坚持党建引领，搭建专业型、管理型人才双通道发展空间，建立优秀政务服务工作人员优先提拔和推荐机制，统筹推进全区政务服务人才队伍建设。以全区政务服务系统荣誉体系建设为重要抓手，打造作风优良、业务精通、梯级齐备的人才队伍。

第三十七条 各级政务服务管理机构应组建职业素质良好、综合素质较高、业务知识全面、服务能力突出的人员队伍。窗口工作人员负责服务现场的咨询、受理、出件及引导、帮办、便民服务等。原则上按照每个窗口 1: 1.2 的人员比例，配足配强综合窗口人员；审批工作人员应根据本部门业务要求，结合委

托受理和授权审批工作负责对服务对象提交的申请材料的真实性、合法性和规范性进行审核，并作出审查决定，同时，定期对窗口工作人员开展业务培训，确保政策传达及时、前后台衔接顺畅。

第三十八条 各级政务服务管理机构应对工作人员不同阶段工作需求构建分层分类的培训体系。上岗前，通过线下集中培训、线上课程学习、窗口实操培训等多种形式，开展规章制度、窗口服务规范、窗口办事流程、系统操作、服务礼仪等必备知识和技能的前培训。上岗后，定期组织开展专业知识、专业技能和工作方法培训。采取早训晚结、每周测验、每月月考、季度排名、年度评比等方式进行培训效果评估，表现突出、成绩优异的，优先推荐参选“北京榜样·政务服务之星”“青年文明号”“三八红旗集体”等荣誉称号，大力营造崇尚先进、学习先进、争当先进的浓厚氛围。

第三十九条 区综合性政务服务中心实行首席代表委派制。各审批部门应将进驻工作团队的主要负责人任命为首席代表，制发《首席代表任命书》。首席代表应为科级实职及以上领导，政治素质高，业务能力、组织协调能力和管理能力强，掌握相关法律法规和相关政策，熟悉本部门政务服务事项办理的流程及具体要求。

第四十条 区综合性政务服务中心进驻人员一般应接受本部门和区政务服务局双重管理，人事关系不变。区政务服务局出具进驻人员每月督查考核结果及年度考核等次建议，本部门应将

其作为评定平时考核、年度考核的重要依据。制定政务服务党建联席暨首席代表会议制度，建立联合党建活动工作机制，进驻人员党组织关系不变，同时编入联合党建活动组开展党员学习教育等系列活动。

（一）进驻人员平时考核应以区政务服务中心出具的每月督查考核结果为重要依据按季度进行评定。

（二）进驻人员年度考核应根据平时考核结果，并以区政务服务中心出具的年度考核等次建议作为重要依据综合评定等次。

（三）年度考核奖励向为优化营商环境、提升政务服务效能等做出重大贡献的进驻部门及工作人员倾斜。

（四）进驻人员的平时考核、年度考核结果作为评先评优、干部选拔任用和职级晋升的重要依据。在对进驻人员选拔任用和职级晋升的考察过程中需听取区政务服务中心的意见。

（五）进驻人员平时考核结果为“较差”或累计两次出现“一般”的，进驻部门应及时对人员进行调换并加强对调换人员的综合能力培训。

第七章 服务监督评价

第四十一条 区政务服务中心依托政务服务平台“好差评”管理体系，全面组织开展公众参与政务服务“好差评”工作，实现“好差评”在政务服务事项、评价对象和服务渠道等方面全覆盖。

第四十二条 区政务服务中心负责建立健全政务服务投诉处理机制，统筹、监督各级政务服务管理机构的投诉处置工作。区

政务服务中心各进驻部门、区级各专业分中心、各街道政务服务中心应按照职责管理权限，会同有关部门及时处理本单位涉及的“12345”市民服务热线、“好差评”评价、网上大厅、实体大厅等政务服务领域投诉及意见建议的接待、调查、协调、处理、答复情况，并按规定回复办理结果。

第四十三条 区政务服务局应加强日常监督考核，对政务服务工作落实、服务行为、服务效能、业务培训、改革案例收集、投诉办理等情况进行专项考评，考核结果作为绩效考核评定的重要依据。

第四十四条 各级政务服务管理机构应组建政务服务体验员队伍，体验监督线上线下政务服务事项办理和服务等情况。对年度办件量较大的高频事项进行全面体验，对事项调整、流程优化、问题突出、投诉集中等情况进行即时体验，对重点改革决策部署实施进行跟踪体验，对服务对象办事中反映突出的问题和矛盾进行定向体验，定期听取体验员对政务服务工作的意见建议。以企业群众实际感受为标准，通过委托第三方机构对本行政区域政务服务工作开展调查评估。

第四十五条 各级政务服务管理机构应主动公开监督投诉信息，监督电话统一为 12345，并在显著位置对外公示。

第四十六条 各级政务服务管理机构应设立“反映‘办不成事’窗口”，办理流程包括发现问题、分析原因、派发工单、限期解决、结果核查、监督检查，建立“办不成事”问题台账。

第四十七条 各级政务服务管理机构应建立公众参与政务服务“好差评”机制。实行单位“一把手”负责制，相关单位每月报送工作进展，主管区领导每月调度，区政府督查室定期督查，及时推进问题整改。定期通报“好差评”工作进展情况，督促各单位对评价结果、差评整改情况及满意度评价情况进行分析研判，对服务对象反映强烈、差评集中的事项及时研究，梳理政务服务的堵点难点，提出解决方案和整改措施，对服务对象反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

第四十八条 各级政务服务管理机构建立健全容错纠错机制。对政务服务工作人员在改革创新、干事创业、履职尽责中出现的失误错误，符合容错纠错相关规定情形的，根据有关规定从轻、减轻、免于处理或不予追究责任，并及时采取措施整改问题、正误纠偏。

第八章 附 则

第四十九条 本办法由东城区政务服务管理局负责解释。

第五十条 本办法自印发之日起实施。