朝阳区法治政府建设白皮书

（2021 版）

2022 年 8 月

目 录

前 言.....1

一、总报告.....5

（一）深入贯彻习近平法治思想，加强党对法治政府建设全面领导.....5

1.构建“十四五”时期全面推进法治政府建设的制度体系.....5

2.强化法治政府建设第一责任人职责，努力探寻攻坚法治政府建设着力点.6

（二）依法全面履行政府职能，深入推进政府职能优化协同高效.....7

1.持续深化行政审批制度改革.....7

2.切实做好事中事后监管.....9

3.政务服务效能进一步提升.....10

4.不断优化法治化营商环境.....12

（三）健全依法行政制度体系，提升行政决策法治水平.....13

1.严格落实规范性文件合法性审核和依法决策程序.....13

2.加强行政规范性文件备案监督管理和动态清理.....14

3.扩大公众参与，推进民主决策.....14

（四）坚持严格规范公正文明执法，全面推进综合行政执法体制改革..15

1.强化制度落实，促进严格规范公正文明执法.....15

2.强化培训指导，推进基层综合执法规范化建设.....17

3.强化执法监督，做好法治服务保障工作.....17

（五）完善突发事件应急管理，提高应急法治保障能力.....18

1.完善突发事件应对制度.....18

2.提高突发事件依法处置能力.....19

3.推动社区（村）依法参与预防、应对突发事件.....20

4.坚持依法科学有序防控，统筹抓好疫情防控与经济社会发展.....21

（六）提升矛盾纠纷预防调处化解力度，不断促进社会公平正义.....22

1.行政复议实质性化解行政争议效果明显.....22

2.多元调解工作更加深入.....23
3.行政应诉工作取得显著进展.....25
4.法治信访效果更加突显.....26
5.“接诉即办”和“未诉先办”有序推进.....27
（七）健全行政权力制约和监督体系，促进行政权力规范透明运行.....29
1.自觉接受人大、政协监督.....29
2.审计监督有效落实.....29
3. 主动靠前服务，政务公开不断深化.....30

二、专题报告.....32
（一）“两区”建设的关键领域实现创新突破.....32
1.背景和目标.....32
2.具体举措和成效.....33
3.未来展望.....38
（二）街乡综合执法规范化建设纵深发展取得新成果.....39
1.背景和目标.....39
2.具体举措和成效.....40
3.未来展望.....43
（三）以创新驱动促进区域普法新高度.....43
1.背景和目标.....43
2.具体举措和成效.....44
3.未来展望.....48
（四）行政复议体制改革助推依法行政.....49
1.背景和目标.....49
2.具体举措和成效.....50
3.未来展望.....53
（五）高质量法律援助民生实事暖民心惠民生.....53
1.背景和目标.....53

2.具体举措和成效.....54
3.未来展望.....57

三、朝阳区示范创建项目专栏.....59
（一）部门.....59
1.民政局：以“社区成长伙伴计划”提升基层治理水平.....59
2. 市场监管局：推出系列普法微视频课项目.....64
3. 人社局：建立“融调解”工作机制，推进劳动纠纷多元化解.....67
（二）街乡.....70
1.垡头：建立法制审核全过程管理工作机制.....70
2.双井：建设双井街道城市管理综合行政执法中心.....73
3.朝外：打造政务服务“码上办”，持续优化营商环境.....76
4.三间房：提升政务服务效能，建设服务型法治政府.....78
5.常营：健全社会矛盾纠纷行政预防调处化解体系.....80
6.南磨房：建立南磨房心连心调解中心.....83

结束语.....85

前　言

2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全国各族人民，隆重庆祝中国共产党成立一百周年，“十四五”顺利开局，如期全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标，开启全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的新征程。2021年3月，全国人大印发了《国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》，为政府工作明确了重点内容，是我国开启全面建设社会主义现代化国家新征程的宏伟蓝图。在这样的历史机遇期，我国法治政府建设进入全面提速期和全面突破期。

为深入贯彻习近平法治思想，国家层面已经初步形成了中国特色社会主义法治体系的“一规划两纲要”的系统架构。继2020年12月中共中央印发《法治社会建设实施纲要（2020-2025年）》之后，2021年1月中共中央发布了首个法治中国层面的建设规划。《法治中国建设规划(2020-2025年)》站在全面建设社会主义现代化的新起点上，对新时期法治中国建设作出了全局性、基础性、保障性的战略安排。8月，中共中央、国务院印发《法治政府建设实施纲要(2021-2025年)》，在依法行政、建设法治政府领域具体落实党中央的重要部署。

北京市层面，牢牢把握建设法治中国首善之区的目标要

求，以解决法治领域突出问题为着力点，在法治轨道上推进首都治理体系和治理能力现代化。印发《北京市全面依法治市规划（2021-2025 年）》《北京市法治政府建设实施意见(2021-2025 年)》等一系列指导文件，为努力建设好法治中国首善之区、扎实推进法治政府建设各项工作提供了全方位的法治保障。

一年来，朝阳区认真贯彻习近平法治思想和中央全面依法治国工作会议精神，深入落实中共中央、国务院确定的各项任务，立足区域特色，积极发挥“首批全国法治政府建设示范区”在法治政府建设领域的重要示范引领作用。朝阳区以“十四五”时期法治政府建设实现率先突破为目标，出台了《朝阳区“十四五”时期全面依法治区规划》《朝阳区法治政府建设实施方案(2021-2025 年)》和《关于在全区开展法治宣传教育的第八个五年规划（2021-2025 年)》等一系列指导法治政府建设的基础性文件，努力推动朝阳区法治政府建设再上新台阶。

奋发朝阳，法治先行。朝阳区委区政府立足当前，依法全面履行政府职能，进一步强化疫情防控法治保障、行政审批制度改革、政务服务、市场监管，社会治理和公共服务水平进一步提升。持续推进依法科学民主决策，严格落实规范性文件审查和依法决策程序，加强行政规范性文件管理及备案工作，扩大公众参与、推进民主决策。坚持严格规范公正文明执法，强化对执法工作人员的培训指导，严格落实执法资格管理制度。持续推进街乡综合执法规范化建设。依法有

效化解社会矛盾，行政复议和行政应诉工作更加规范，行政复议体制改革稳步推进，多元调解工作更加深入，法治信访效果更加凸显。2021 年，朝阳区走出了一条具有区域特色的高质量发展新路，为区域经济社会持续健康发展提供了有力的法治保障。

为动态评估并全面归纳 2021 年朝阳区法治政府建设在深层次推动经济建设、社会发展、民生福祉等方面所取得的最新进展，进一步明确未来的发展方向和具体举措，区委区政府继续编制《朝阳区法治政府建设白皮书（2021）》，本书在以往设置总报告和专题报告的基础上增加了示范创建项目专栏，正文共三部分内容。其中，总报告着眼于法治政府建设的全方位发展，专题报告着眼于朝阳区 2021 年法治政府建设的重点与亮点领域，包括：“两区”建设的关键领域实现创新突破、街乡综合执法规范化建设纵深发展取得新成果、以创新驱动促进区域普法新高度、行政复议体制改革助推依法行政、高质量法律援助民生实事暖民心惠民生。

为强化法治政府建设的创新性和能动性，发挥法治政府建设好榜样的正向激励作用，2021 年 9 月，朝阳区依法行政办举办了“首届朝阳区法治政府建设示范项目”评审活动，共申报项目 71 个（包括 29 个委办局及 42 个街乡项目）。朝阳区依法行政办邀请了来自司法部、北京市司法局、中国社科院、中国政法大学等单位的知名专家学者组成评审会，从项目的重要程度、创新程度、效益程度、合法程度、持续与推广程度五个方面进行了评审。最终，朝阳区民政局、区市

场监管局、区司法局、区人社局、区商务局以及垡头街道、双井街道、朝外街道、三间房乡、常营乡、南磨房乡共 11 个单位申报的项目在此次评审中脱颖而出。这些项目形成了基层法治政府建设的先进经验，彰显出朝阳区法治政府建设的鲜明特色和亮点。为此，本书设立了示范创建项目专栏，着眼于朝阳区 2021 年推动法治政府建设示范项目创建工作的实际情况，从区属部门和街乡两个维度出发，选取朝阳区在推进法治政府建设方面具有实效性、典型性的部分亮点领域进行集中总结。

本书通过对标对表党中央和国务院以及北京市委、北京市政府对“十四五”时期推进法治政府建设提出来的新要求、新举措，全面总结了一年来朝阳区在攻坚法治政府建设方面取得的有益经验和突出成效，明确了现阶段面临的形势和挑战，提出了下一阶段法治政府建设工作的主要任务，为朝阳区持续深入探索法治政府建设的“朝阳模式”提出了具体对策建议。

一、总报告

（一）深入贯彻习近平法治思想，加强党对法治政府建设全面领导

2021年，区委区政府以习近平新时代中国特色社会主义法治思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会会议精神，全面贯彻习近平法治思想和习近平总书记对北京重要讲话精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢牢把握建设法治中国首善之区排头兵的目标要求，以把法治政府建设放在区域发展全局中统筹谋划，全面建设职能科学、权责法定、执法严明、公开公正、智能高效、廉洁诚信、人民满意的法治政府，确保在法治轨道上推进区域治理体系和治理能力现代化，为精彩谱写率先基本实现社会主义现代化的朝阳篇章提供坚实的法治保障。

1. 构建“十四五”时期全面推进法治政府建设的制度体系

2021年，区委区政府落实中共中央、国务院《法治政府建设实施纲要（2021-2025年）》及《北京市全面依法治市规划（2021-2025年）》《北京市法治政府建设实施意见（2021-2025年）》精神，在新的起点再出发，制定实施《朝阳区“十四五”时期全面依法治区规划》《朝阳区法治政府建设实施方案（2021-2025年）》和《朝阳区“八五”普法规

划》，落实《北京市加强法治乡村建设三年行动计划（2020—2022 年）的实施方案》《北京市朝阳区国家机关“谁执法谁普法”普法责任制实施办法》《朝阳区国家工作人员旁听庭审工作实施意见》等制度文件，进一步完善了推进法治政府建设的制度体系，切实发挥全国法治政府建设示范区的引领示范作用。

2. 强化法治政府建设第一责任人职责，努力探寻攻坚法治政府建设着力点

2021 年，朝阳区政府认真落实中办、国办《党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责规定》，修订发布《朝阳区党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责实施细则》，明确“述法”要求。在区第十六届人民代表大会常务委员会第三十七次会议上，区政府向区人大常委会报告了 2020 年的法治政府建设情况，并谋划制定《2021 年度朝阳区法治政府建设工作要点》，形成长效机制。通过将习近平法治思想作为区政府常务会会前学法的重点内容，推动区政府常务会会前学法常态化；认真落实行政机关负责人出庭应诉规定，区政府区长、副区长积极出庭应诉制度；严格执行重大行政决策法定程序，不断推动健全区政府及各部门、各街乡法律顾问制度、落实北京市行政执法体制改革要求、推动完善政府内部层级监督和财政、审计等专门监督机制、实施全面提升“七有”“五性”民生保障水平行动计划；健全法治政府建设评估考核机制，建立“以评促改、以改促建”

的区级法治政府评估指标体系，不断提高依法治理能力。

（二）依法全面履行政府职能，深入推进政府职能优化协同高效

1.持续深化行政审批制度改革

——深入推进委托受理和授权审批工作落地。朝阳区深入推进委托受理和授权审批工作在区政务服务中心落地，印发《政务服务事项委托受理和授权审批工作方案》，除涉及国家秘密、国家安全以及依法依规需要集体决策等事项外，赋予派驻区级政务服务中心工作人员充分的行政审批权限，委托受理率为 83.8%，授权审批率为 81.7%，区级涉企事项集中进驻区政务服务中心为 98.4%。

2020、2021 年朝阳区涉企事项进驻区政务服务中心统计

事项 年度	区级涉企事项进驻政务中心（项）	涉企事项进驻率（%）
2020 年	1048	87.4
2021 年	1290	98.1

——深入推进商事制度改革。朝阳区启动“证照联办”新模式，申请营业执照和办理行政许可材料一次提交、并联审批，一天内同时领取，大幅缩短办理时限。同时，推行“一市一照”登记便利化工作，办理全市首张“一市一照”营业执照，达到了一证通用、一证多用的效果，免去了重新办证的烦恼，既节约了办证者的时间成本，对公共资源也是极大地节省，又达到了注册备案应有的效果。深化市场主体登记

告知承诺制，继续推行企业开办“朝阳模式”，推出 203 项告知承诺事项，压缩办事时限 80%，全年通过告知承诺制方式办理事项 17 万余件。推出营业执照变更注销“最长四小时提速服务”，共办理 3 万余件。

2020、2021 年朝阳区告知承诺、压缩办事时限统计

事项 年度	告知承诺事项（项）	压缩办事时限（%）
2020 年	153	60
2021 年	203	80

——持续推进“全程网办”。探索“区块链”行政审批模式，搭建“朝阳区地址空间资源区块链管理应用平台”，为人民群众带来更好的政务服务体验。市规自委朝阳分局持续改善线下实体窗口服务能力的同时，集中力量补齐互联网端政务服务能力建设的短板，优化网上办事流程，实现简捷快办、网上通办。针对新冠肺炎疫情期间企业办理危险化学品审批时部分环节存在人员接触风险、申请材料难以准备等实际困难，区应急局采取网上审核、容缺受理、告知承诺、快递寄送等便利措施，审批过程便捷高效。2021 年度、2020 年度、2019 年度，朝阳区政务服务网上可办率均为 100%。朝阳区累计推出 391 个“办好一件事”引导式主题事项，全部支持线上办理，67 个主题事项推出一表受理，全年“朝好办”业务量达 1 万多件。

2. 切实做好事中事后监管

——推进“双随机、一公开”监管。朝阳区深入推进“双随机、一公开”监管，市场监管领域实施“双随机”抽查109次，抽查主体12070户。朝阳区住房和城乡建设委员会坚决扛起政府工程质量监管责任，监督人员为新办理施工许可的项目编制监督计划，按照监督计划规定的监督频次和监督重点开展日常检查，将所有项目纳入“双随机、一公开”项目库，保障每个项目抽查频次不少于每3个月1次。

——加强重点领域监管。2021年，朝阳区市场监管局创新开展网络订餐平台食品安全风险预控共治行动，依托第三方平台大数据优势，汇总消费者对餐饮单位的点评记录，筛选出潜在风险较大的餐饮单位作为重点检查对象进行风险排查，并将有关检查执法情况、涉嫌违法违规问题及时提供给平台进行下线处理，实现线上线下同步处理，及时控制食品安全风险隐患。同时，加强食品安全快速检测工作，重点检测消费者投诉和反映问题集中、风险隐患较大、以及本区重点监管的食品品种和检测项目，共检测5500批次；食品各环节安全监督抽检2940批次，合格率99.39%。有效回应了民生期盼，维护了群众合法权益。

——探索建立朝阳区预付式消费资金监管工作机制。朝阳区市场主体达38万余户，预付费纠纷案件量是目前消费类诉求的一大难题。针对近年来预付费类经营企业失联跑路事件频发，无法继续提供服务，消费者预付资金难以退回的问题，朝阳区在推出失联预付费企业“零口供办案、联合惩

戒”试点工作的基础上积极探索预付式消费资金监管方法。2021 年 1 月，“朝阳预存宝”微信小程序正式上线运行，形成了具有朝阳特色的资金监管模式，已有 1100 余家企业入驻“朝阳预存宝”平台，涵盖教育培训、美容美发、体育运动、洗车、餐饮、儿童游乐、洗染、零售等行业领域。随着“朝阳预存宝”的进一步推广和应用，预付式消费将得到进一步规范。

——强化信用监管。朝阳区长期以来高度重视重点行业领域的信用分级分类监管、失信治理工作、落实信用报告应用机制。区市场监管局扎实推进企业信用查询出证，通过拓宽办理渠道、缩短办理时限、上传申请材料等方式优化对外出证服务，累计对外查询出证 4161 件，向朝阳区社会信用体系建设联席会议办公室反馈 682 家企业信息。

3. 政务服务效能进一步提升

——设立“企业合法合规信息查询”窗口。设立全市首个“企业合法合规信息查询”窗口，方便在朝阳区注册的企业办理企业上市与评优评先相关的合法合规信息查询，将查询合法合规相关信息的时间缩短至 7 个工作日。专窗设立后，办事企业无需“多地跑”，只需一次性将相关材料提交给专窗办事人员即可，极大方便了办事企业。同时，实现 8 个区级部门电子印章应用，进一步提升了政务服务办事效率。

——互联网+政务服务更加高效便捷。朝阳区依托区级统一平台，积极推动朝阳政务服务平台同市级电子证照库系

统对接，实现174个电子证照在区级层面调用。建成区级数字政务一体化服务平台，推动政府服务事项从“网上可办”到“网上深办”。梳理电子社保卡、电子营业执照、职业资格证等65类电子证照，可应用于1188项企业和个人的政务服务事项（如公共场所卫生许可新办、企业登记档案查询、企业变更登记等高频事项），政务服务事项网上可办率达到100%。

——打造“朝”系列服务品牌。开设“朝好办”主题事项窗口。推出“办好一件事”主题服务，企业群众可以一站办理391个主题事项，全部支持线上办理，67个实现了“一表式”办理，为企业开业经营提供了更大便利。设立“朝我看”查询专区。在区级政务服务大厅设立“企业服务站”，开设“政策朝我看”服务模块，企业可直接查询到11项市级相关委办局的产业政策、19项区级重点产业促进和国际人才相关政策以及28项支持“两区”建设的相关政策，为广大企业及时了解政策提供了更加便捷高效的途径。搭建“朝我说”意见征询平台。聚焦企业和群众办事的难点，企业群众可以在区级大厅、13个专业大厅、43个街乡大厅对服务现场提出意见建议，也可通过“朝阳政务”微信公众号在线反馈，形成了政务服务和企业群众之间的沟通纽带。

——推出“跨省通办”服务。为有效解决企业和群众异地办事“多地跑”“折返跑”等难题，有力推动政务服务便利化，打造区域合作新模式，朝阳区与多地政务服务部门携手，推出了“跨省通办”服务。目前已与银川市、昆明市、

长沙市、上海市浦东新区、天津市红桥区等 10 个市、区签订跨省通办协议，在区政务服务中心一层北厅 8 号窗口开设“跨省通办”服务，办事人可在窗口通过登录一网通办服务平台办理合伙企业分支机构设立登记、企业社会保险登记等政务服务事项 248 个。跨省通办基本实现全程电子化管理，政务服务部门配备了高拍仪、扫描设备，可将办事材料远程传递给相关地市，必要时还提供异地寄送服务，为跨省市办事人提供更高品质的办事体验。

4. 不断优化法治化营商环境

——广泛开展“局科长走流程”活动。朝阳区将“局科长走流程”工作纳入全区优化营商环境重点内容，通过领导干部以企业群众身份体验业务流程办理的方式，深入查找问题，打通一批办事堵点，推动优化营商环境落地“最后一公里”。全区 48 个部门和 43 个街乡领导干部通过“以企业群众身份走流程”和“以工作人员身份坐窗口”形式，全程体验线上线下业务办理流程，发现整改问题 100 余项，推动办事流程再造。

——为企业健康发展提供服务保障。做好做强“一企一策一团队”精准服务，强化政策培训对企业经营发展服务保障力度，组织开展政策宣讲 100 余次。开展多种形式的沟通对接活动，建立健全“服务包”企业诉求“接诉即办”工作机制，及时办理企业提出的问题诉求，推动有效市场和有为政府更好结合。利用花椒平台开通在线直播，以“承诺制，

一网通，企业登记超轻松”为主题，对优化营商环境 4.0 版政策进行解读，就“e 窗通”服务平台操作流程进行讲解，观看人数达到 13.85 万人。聚焦重点企业需求，进一步加强政企联动，持续推行“管家式”企业服务。服务中小微企业方面，加大“普惠包”服务力度，发挥政策和资金引导作用，鼓励各类专业机构提供普惠性的融资、担保、培训等服务，营造良好的创新创业环境，促进中小微企业健康发展。

（三）健全依法行政制度体系，提升行政决策法治水平

1. 严格落实规范性文件合法性审核和依法决策程序

——严格落实规范性文件合法性审核机制。朝阳区严格落实《关于全面推行行政规范性文件合法性审核机制的工作规定》（朝政办发〔2020〕9 号），做到应审尽审，全年对《CBD500 千伏输变电工程（变电部分）项目征收决定》等 58 项区政府重大行政决策草案、合作协议及拟以区政府、政府办名义制发的 16 个行政规范性文件草案进行合法性审核，其中涉及重点规划、两区建设，冬奥事项近 20 件，提出审查意见 240 余条，为区政府依法科学民主决策提供了法律支撑。

——严格落实依法决策程序。严格落实《重大行政决策程序暂行条例》，确保重大行政决策严格履行公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查和集体讨论等必经程序。对于专业性、技术性较强的决策事项注重听取专家咨询论证意见，充分发挥政府法律顾问“智库”作用，区政府及各部门、

各街乡法律顾问全年共参与处理法律事务14700余件，积极参与重大决策事项的法律论证、疑难涉法事务处理，为防范法律风险提供了保障。

2.加强行政规范性文件备案监督管理和动态清理

——加强行政规范性文件备案监督管理。朝阳区推进依法行政工作领导小组办公室于2021年10月制定了《朝阳区行政规范性文件备案监督管理办法》，进一步规范和完善行政规范性文件备案监督管理工作。区政府对上一年度全区行政规范性文件的制定和废止情况向市政府、区人大常委会进行了备案，全年共备案以区政府（区政府办）名义制发的行政规范性文件5件。

——严格落实行政规范性文件动态清理工作机制。朝阳区根据2021年《行政处罚法》的修订情况，对全区现行有效的106个行政规范性文件，及时开展了涉及行政处罚内容的文件清理工作，经过本次清理，未发现存在与新修订的行政处罚法不一致、不衔接、不配套的情况。

3.扩大公众参与，推进民主决策

——全面深化党政群共商共治机制。朝阳区认真贯彻共建共治共享的核心理念，按照“协商于民、协商为民”的工作要求，全年完成16个市级城乡社区协商示范点和47个城乡社区楼门治理示范点建设任务。健全社区（村）、街乡、区三级协商联动机制，着力破解私搭乱建、交通停车等社区治理难题，推动1399件为民办实事项目落地。

——持续推进居民议事厅建设。朝阳区坚持以数字化助力重大行政决策科学化、民主化、法治化，深化大数据在辅助行政决策中的创新应用，民主决策水平显著提升。朝阳区针对当前疫情特点，结合工作实际，将居民议事厅建设从社区向网格、网络延伸，全年建成网上议事厅 1388 个，进一步提高公众参与力度。

（四）坚持严格规范公正文明执法，全面推进综合行政执法体制改革

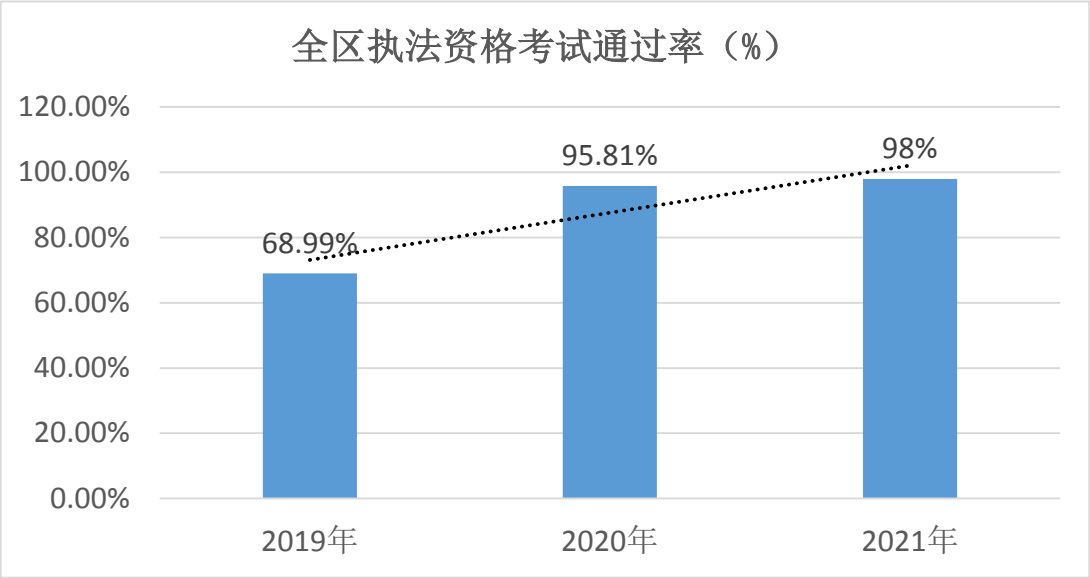
1. 强化制度落实，促进严格规范公正文明执法

——强化行政执法“三项制度”的落实。各行政执法机关认真贯彻落实行政执法全过程记录制度，加强行政执法记录仪配备和规范使用，实现全过程留痕、可回溯管理，为执法规范化建设提供有力支撑和重要保障。制定、更新重大执法决定法制审核目录清单，法制机构对重大行政执法案件严格进行法制审核，确保重大行政执法决定合法规范，不断推进法治政府建设。督促指导行政执法机关及时规范公示各项行政执法信息，切实保障公民权益和公共利益。

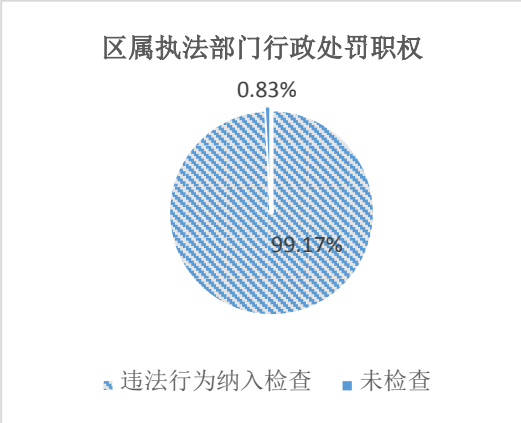
——强化执法职权动态管理。贯彻落实“9+X”职权动态管理，各部门严格按照权力清单履行自身职责，并及时对外公布清单调整情况。2021 年，朝阳区组织实施处罚职权清单动态调整工作，共梳理 24 个部门的 5876 项处罚职权，做到职责明确，权责清晰。

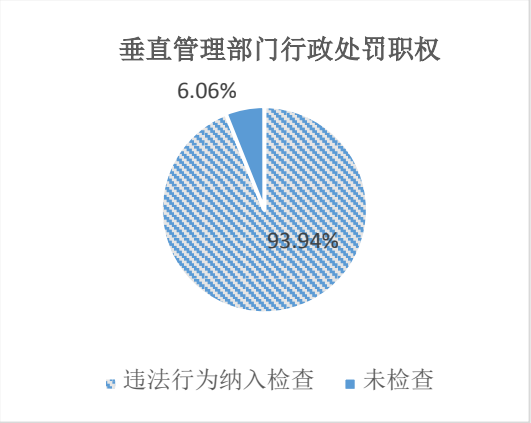
——严格落实执法资格管理制度。全年共审核执法资格

证换证申请 2910 人，组织 4 批次共计 697 人次执法资格证考试，涉及 57 个执法单位，考试通过率达 98%，较去年提高了 2.19%，执法人员的法治素养和执法能力得到进一步提升。



——综合执法人员配置与执法效能关系逐显正比。2021 年，全区 27 个区属执法部门承担行政处罚、行政检查等职责的 A 岗执法人员核定人数为 1135 人，A 岗关联人员 987 人，其中参与执法 1143 人，人均执法量为 432.11 件次，同比上升了 8.37%。行政处罚职权共 5876 项，对 5827 项行政处罚职权实施了检查，违法行为纳入检查率 99.17%，基本实现职权全覆盖。全区 4 个垂直管理部门 A 岗核定执法人员 2889 人，其中参与执法 2782 人，人员参与执法率为 96.3%，同比上升了 4.41%，人均执法量为 2569.63 件次。行政处罚职权共 1386 项，对 1302 项政处罚职权实施了检查，违法行为纳入检查率 93.94%。





2. 强化培训指导，推进基层综合执法规范化建设

2021 年，朝阳区针对街乡执法能力基础薄弱的现状，结合新修订行政处罚法等新法新规及下放职权业务内容，通过“每月一讲”形式，开展小班教学，从理论到实务全方位培训 18 批，参训 3000 余人次。培训涵盖了执法程序规范、行政复议、行政应诉、听证组织工作等重点内容，并将培训内容汇编成《落实街乡赋权工作实务指导手册（二）》，印发 900 册分发至街乡，方便执法人员随学随用、随用随查，为街乡开展综合执法工作提供指导。区司法局统筹职权下放部门对街乡开展综合执法业务培训，结合法律法规的修订和执法工作的实际情况，分别对环境噪音污染、水务水政、燃气热力、违法建设查处等进行专业指导讲解，进一步提高了综合执法水平。

3. 强化执法监督，做好法治服务保障工作

——继续开展执法案卷评查工作。全年抽取执法部门行政处罚和行政许可案卷 103 本，重点对执法全过程记录和重大执法决定法制审核情况进行监督检查，实现以评查促规范，

评查结果予以通报并纳入依法行政绩效考核。2021 年，朝阳区在全市率先组织开展街乡行政执法案卷评查工作，对以街乡为执法主体的 88 本处罚案卷进行评查，用以评代训的方式进行业务指导，提升街乡综合执法质量。

——强化行政执法协调监督指导。为违法建设拆除、绿地专项治理、规自领域办证等重点工作积极提供法治保障，着力解决制约基层执法困惑，准确把握法律适用、严格规范执法程序、加强部门之间执法协同协作。围绕“潘家园地区违建市场拆除”、“北京像素小区公厕被占用出租”、“行政许可事项事中事后如何监管”、“占用充电车位被锁车收费”等执法难点问题进行法律分析研判，认真提出法治意见建议。

——加大考核工作力度。根据朝阳区工作实际，修改完善本年度依法行政绩效考核指标，优化行政执法考核内容及方式，对纳入考核执法部门分类考核，做到应考尽考。充分发挥考核的指挥棒作用，不断提升全区行政执法效能。

（五）完善突发事件应急管理，提高应急法治保障能力

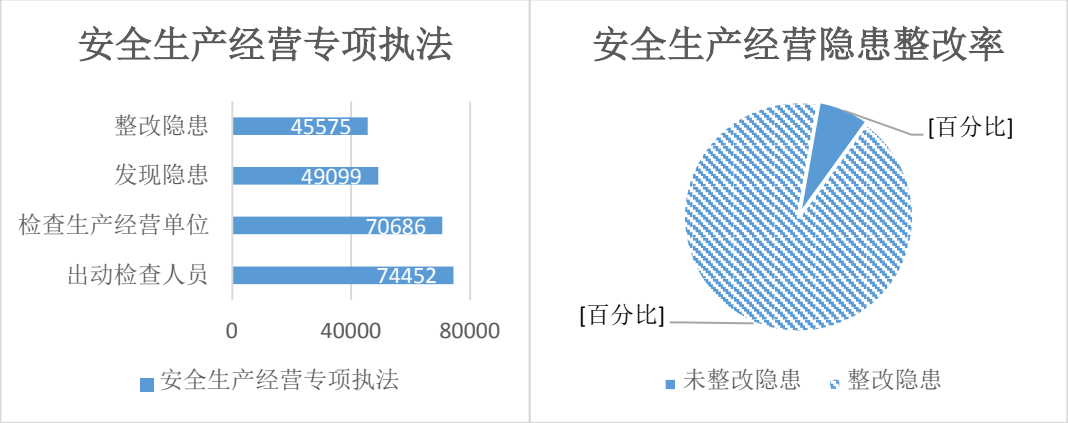
1. 完善突发事件应对制度

修订完善应急预案，提高预案的可行性和实用性，提高灾害应急能力，加大突发事件知识普及力度，全面提升群众安全意识、应急反应能力和自救互救能力。扎实推进“北京冬奥会和冬残奥会”服务保障，针对全区各类涉奥场所，建立周边生产经营单位台帐，全区应急系统出动检查人员 5746 人次，检查各类生产经营单位 4386 家次。

2. 提高突发事件依法处置能力

——进一步强化统筹联动。朝阳区在依法处置突发事件，尤其是面对疫情防控方面始终做到及时总结经验、善于复盘，进一步强化统筹联动，提升应急保障能力。朝阳区新冠肺炎疫情防控工作领导小组晚间召开复盘会，各工作组依次汇报，梳理当日工作推进情况，事不过夜抓好疫情处置，针对进一步提升全区应急能力建设、集中医学观察点设置、及时回应社会关切、不断提升核酸检测能力和效率等各方面事项进行复盘总结与工作安排，确保应急处置各环节顺畅。

——风险评估、检查监控“不断发力”。2021 年朝阳区各单位围绕疫情防控、安全生产、防汛、社会面稳定等问题建立健全隐患排查工作台账，切实做到对本辖区范围内容易引发自然灾害、事故灾害和公共卫生事件的危险源、危险区域进行调查、登记、风险评估，定期进行检查、监控，并按照国家规定向社会公布。有力推进安全生产事故、企事业单位员工宿舍和群租房专项整治工作，有限空间作业“双防一推进”监督执法和安全检查专项行动，在安责险投保、隐患排查治理、风险评估、安全生产标准化创建工作等年度重点任务方面持续发力。安全生产经营专项执法工作效果明显，2021 年，共计检查生产经营单位 25259 家次，占全市总量的 25. 99%；行政处罚 1231 起，占全市总量的 33. 69%；收缴罚没款 772. 72 万元，占全市总量的 26. 20%。



——定期开展应急演练。朝阳区定期开展应急演练，注重提升依法预防突发事件、先期处置和快速反应能力。通过多项目应急演练检验相关应急预案中信息报告、先期处置、应急响应、指挥与协调、多部门联动等应急功能响应能力、应急预案的实用性和可操作性，强化队伍和人员的抢险职责意识，提升全区指挥决策和应急队伍抢险救灾实战能力，为实战积累经验，以演促训，进一步提高应急队伍救援技能。

3. 推动社区（村）依法参与预防、应对突发事件

及时、快速、全方位发布突发事件和灾害预警信息，是应对各类突发事件和防范灾害的关键环节，是确保人民生命安全和预防财产损失的重要手段。朝阳区建立区应急指挥中心——专项应急指挥部——街乡应急指挥中心——社区（村）“四级”指挥体系信息化渠道，打造区、街乡、社区(村)三级无缝衔接预警信息发布体系，解决预警信息发布“最后一公里”难题，完善乡镇(街道)、社区(村)应急处置组织体系，推动社区(村)依法参与预防、应对突发事件。积极拓展预警信息发布渠道，充分利用社会资源，探索出调用全区社区(村)

户外显示屏统一进行预警信息发布的新渠道，小区覆盖率达到了 80%以上，提高社会公众接收预警信息的时效和覆盖率。

4. 坚持依法科学有序防控，统筹抓好疫情防控与经济社会发展

——建立标准化新冠疫苗接种流程，全力打通疫苗接种“最后一公里”。在推进疫苗接种工作上，朝阳区建立了标准化接种流程，按照“固定+临时+流动”接种模式，组织医护人员“进楼宇、进社区、进学校、进商圈、进企业、进机关”，设立临时和流动接种点，开展主动上门接种服务。朝阳区还积极发挥行业统筹力度，采取千人以上上门接种、百人以上专场专时、小型单位集体预约、零散个体网络预约的分级预约模式，充分利用“声智健康”微信小程序，形成线上预约与线下组织相结合的疫苗接种模式。针对老年人和儿童群体，积极开设老年人绿色通道和专人服务，并在入校为儿童接种的基础上，设立“小猪佩奇”“小勇士”等儿童疫苗接种主题专场，为老年人和儿童提供特色接种服务，进一步织密全区疫苗接种网络。2021 年，朝阳区累计接种超过 406. 98 万人，累计 1027. 51 万剂。

——坚持以人为本，做好服务保障工作。朝阳区在严格管控的同时体现温度，坚持以人为本，明确外卖、快递、专业车辆及相关工作人员在严格落实防疫措施的前提下，可进入临时管控区提供服务。同时，临时管控区内居民楼建立微信群，引导居民通过在微信群内公布的热线电话反映问题，

社区安排专人负责接听电话和组织协调。加强保供群体服务保障力度，畅通生鲜商超配货及服务最后一公里。同时，朝阳区调度蔬菜直通车开进临时管控区，为居民提供货足价稳的菜品保障。针对封管控区内孕妇、新生儿、孤寡老人、重症病患者等，做好摸底排查，全力保障居民就医、买药送药、上门产检、特殊人群物资提供等需求。临时管控区内，按照就近、多点、分散原则重新优化设置核酸检测采样点位，为居民核酸检测采样做好服务保障。

（六）提升矛盾纠纷预防调处化解力度，不断促进社会公平正义

1. 行政复议实质性化解行政争议效果明显

——“主渠道”作用有效发挥。朝阳区注重把握“四个坚持四个提升”，全年行政复议调解率达到38.9%，再创新高。一是坚持全过程调解，提升群众“满意度”。在复议接待阶段，开展案前化解工作，力争将矛盾化解在立案前。在复议审理阶段，遵循自愿、合法、公平原则，积极发挥调解职能，努力使各方当事人达成和解。二是坚持分门别类调解，提升“精准度”，针对不同领域案件，创新发展分类办案模式，注重个案分析。三是坚持依法公正审理，提升“专业度”。针对明显错误的行政行为，监督行政机关自行纠错，实现错案快纠速办；对申请人诉求不符合法律规定的案件，注重解释说明。四是坚持服务大局，为区域发展提升“支持度”。

——坚持复议案件调解优先，依法维护群众合法权益。

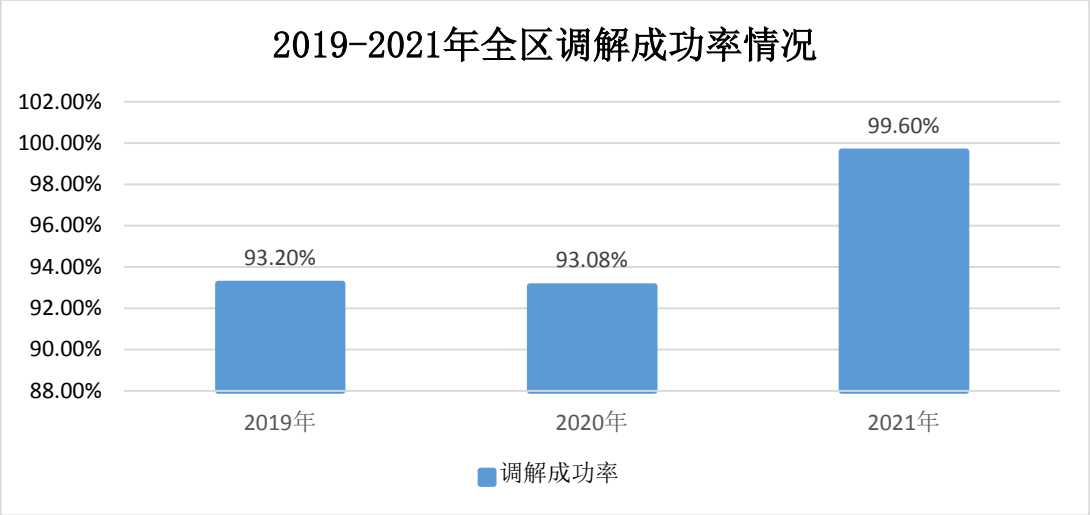
朝阳区坚持将调解、和解贯穿在行政复议全过程，积极推动行政争议实质化解，切实做到“案结事了”，每年约 250 余件行政复议案件以调解结案，居全市前列。特别是在工伤认定类案件多发且难度较大的领域中，通过调解方式，着眼于当事人的实质诉求，以践行积极行政为手段，以实现案结事了为目标，在较大程度上达到了促进行政争议实质性化解的效果。朝阳区注重将实质性化解争议这一核心摆在更突出地位，更着眼于申请人合法权益能否得到保护，争议涉及实质问题能否得到解决，在抓好复议案件审理过程中调解的基础上，推动更多复议力量向矛盾化解和疏导集中，注重把调解往案件受理前和决定后延伸，努力将行政争议解决在早、化解在小。

2. 多元调解工作更加深入

——全方位开展矛盾排查化解工作。朝阳区高度重视社会矛盾防范和化解工作，定期组织地区各类人民调解组织开展矛盾纠纷“大排查、大调处”和“清零”专项活动，做到矛盾纠纷早发现、早调解、不激化、不升级、不反复。将公民日常投诉举报作为矛盾发现的第一站，积极以调解的方式介入，从源头上预防和减少社会矛盾。继续巩固矛盾化解成果，努力推进案件矛盾通过调解的方式化解。

——坚持和发展新时代“枫桥经验”。充分发挥人民调解组织遍布街乡、扎根基层的优势，及时排查、就地化解矛盾纠纷。朝阳区进一步织密织全调解组织网络，加强人民调

解、行政调解、司法调解的协调联动和有序衔接。做强区级诉前调解中心，与街乡、社区（村）人民调解组织和行业性专业性调解组织联动，构建起“区级中心调度、三级平台联动”的工作体系。注重发挥朝阳区人民调解专家库和“无讼朝阳”矛盾纠纷治理在线平台作用，构建了全覆盖的行政调解网络，在维护社会和谐稳定方面发挥了重要作用。2021 年调解各类纠纷 12141 件，调解成功率 99.6%，实现大幅度增长。

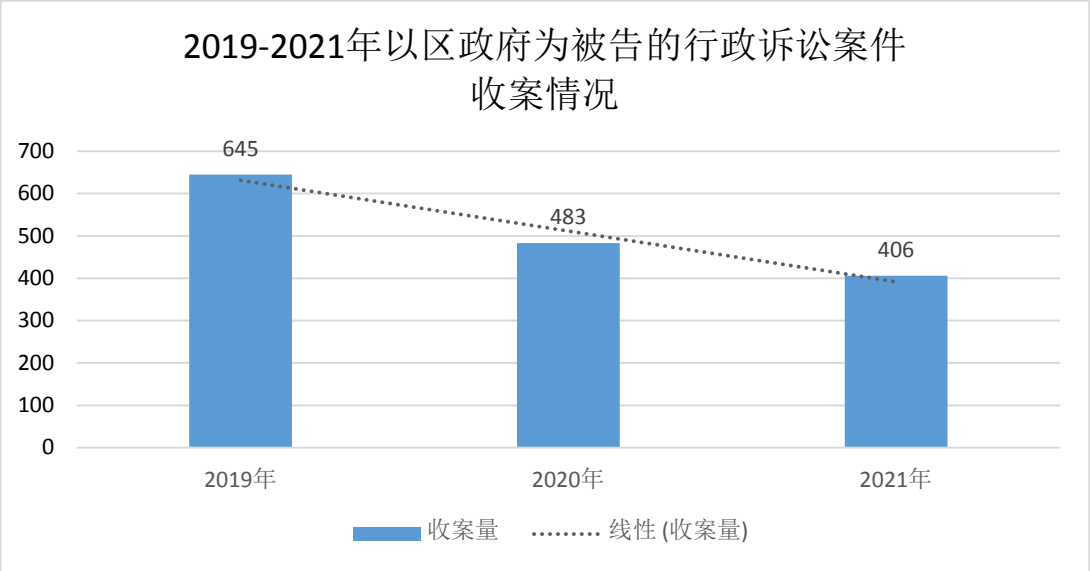


——畅通公民投诉举报渠道。坚持运用法治思维和法治方式开展便民为民服务，充分发挥行政调解的作用。通过在基层设立行政调解室，有效为市民解决涉及相关纠纷问题，大力提升公民调解满意度。以公共法律服务基层站点为载体，发挥人民调解组织、公共法律服务站、法官工作室的积极作用，引入社会专业力量，引导群众通过法律途径化解矛盾纠纷。

3. 行政应诉工作取得显著进展

——积极落实行政机关负责人出庭应诉制度。行政机关负责人出庭应诉是推进国家治理体系和治理能力现代化、推进法治政府建设的重要举措，是尊重和支持人民法院独立行使司法审判权、自觉接受司法监督的具体体现。朝阳区高度重视行政负责人出庭应诉工作，2021 年，时任区长文献作为区政府行政负责人带头出庭应诉，多位副区长出庭应诉，全区 20 个行政执法部门、8 个街道办事处、13 个乡政府的行政负责人共出庭应诉 277 次，其中正职负责人出庭 8 次。在案件多发的公安执法领域，2021 年以基层所队为被告的案件，相关派出所负责人出庭应诉率达 100%。

——尊重司法裁判，自觉履行生效判决。2021 年，以区政府为被告的行政诉讼案件 406 件，一审败诉率 2. 4%，远低于全市平均水平。区政府认真履行行政应诉职责，严格执行人民法院作出的生效裁判文书，积极回应司法建议。每起案件做到应诉及时，文书标准，程序合法，捍卫法律尊严，维护司法权威。针对行政应诉工作的新形势、新问题、新要求，加强分析研究，及时向行政机关反馈诉讼活动中反映出的问题，制定改进工作的措施，推动行政应诉工作依法规范有序开展。



——优化制度机制，注重行政行为前端规范。针对近年来行政履责类事项引发的行政诉讼案件逐渐增多的问题，朝阳区制定了《朝阳区人民政府履责事项办理程序规定》，明确了履责事项的认定标准、办理事项和办理程序，确保按法定要求、法定时限规范履责类事项的办理。深化案例分析研讨机制，针对典型案例，组织分析研判，查找工作不足，总结有效对策、积极改进提高。

4. 法治信访效果更加突显

——治本控源，构建“大信访”格局。严格落实法治政府建设要求，以“法治信访、阳光信访、责任信访”三个核心维度加强信访法治化建设。打造“红立方”移动信访办工作机制，启动信访“直通车”，以“移动党建+群众工作”的方式，变“上访”为“下访”，努力减少群众“访累”。深化“三方六专”“情理法”矛盾化解机制，助力矛盾化解。坚持开展“信访业务大讲堂”，针对信访基础业务规范化、信

访工作考核、“信访上行”治理、群众满意率低等重点工作和突出问题进行专题培训。4 月中旬，组织全区 43 个街乡、44 个联席会议成员单位近 150 人开展 2021 年信访干部业务培训，做到了基础业务“全覆盖”、党史学习“深融合”、直面问题“促规范”、心理调适“解压力”，进一步提升信访干部履职能力和业务素养，不断提高信访业务规范化、法治化水平。

——守正创新，着力夯实基层基础。坚持“三到位一处理”原则，持续巩固深化“社会矛盾化解年”成果，进一步加强初次信、访、网、电规范化办理督导检查力度，对全区信访事项办理情况坚持每日跟进、每周分析、每月研判通报，以业务规范推动提质增效。坚持以“事要解决”为突破口，以群众满意为重点，做到“三跟踪”（跟踪初次网信、跟踪重点案件、跟踪国家信访局纳入满意度评价的案件），紧盯“四环节”（转送交办、受理、答复、满意度评价），扎实做好群众满意度评价工作。

5.“接诉即办”和“未诉先办”有序推进

——提升“接诉即办”工作效能。区委区政府将“接诉即办”作为置顶工程，定期召开会议专题研究。按照《北京市接诉即办工作条例》规定，聚焦群众“七有五性”需求，充分发挥“日调度、周总结、月分析”“十个一”、领导包案、“二次办理”等常态化工作机制的作用。成立了区深化改革委“接诉即办”改革专项小组，统一部署全区“接诉即办”

改革重点任务，指导、推动、督促全区“接诉即办”改革重要任务的落实。2021 年朝阳区共受理 12345 市民服务热线诉求 76.6 万件，接诉量与 2020 年相比增长 30.86%。诉求办理的响应率、解决率、满意率由 2021 年初的 88.13%、73.43%、79.94%，提高至年底的 99.18%、89.03%、90.66%，三率都有较大提升。全年共收到群众表扬电话、表扬信、锦旗等共计 3306 件。

——落实“未诉先办”工作举措。重点关注诉求量长期居高、解决率较低的企业，在元旦、春节、“两会”、“3·15”国际消费者权益日等重要时间节点开展约谈，督促企业履行主体责任和社会责任，从源头上化解矛盾纠纷。对消费类诉求，成立 1 个预付费“接诉即办”专班，推广多元调解和资金监管两个平台，建立企业保险、社会征信、公众监督三个机制，开展“N 个部门”矩阵式联动联合约谈、执法的朝阳“123+N”模式。全年约谈企业 220 家，现场联合执法 25 家重点企业，对 12 家跑路爆雷企业进行黑名单公示，对 3 家高风险企业进行灰名单公示，消费类诉求解决率明显提升。对房产证办证难等历史遗留问题，成立了“解决历史遗留房地产开发项目不动产登记问题”工作专班，使“办证难”问题取得新进展，全年已为 6.49 万套不动产登记历史遗留问题房屋打通办证路径，已为 40 个办证难项目编制处理方案。对拖欠工资问题，从加强协同联动入手，开展监察仲裁“一窗受理”，强化线上线下普法宣传，解决率、满意率较年初均提升约 30 个百分点。

（七）健全行政权力制约和监督体系，促进行政权力规范透明运行

1. 自觉接受人大、政协监督

——认真执行人大决议、办理人大建议、政协提案。认真执行区人大及其常委会的决议和决定，自觉接受人大法律监督、工作监督和政协民主监督，办理区人大议案1件；办理市、区人大代表建议199件，办理市、区政协委员提案291件，办复率均为100%。

——依法向人大报备行政规范性文件。为进一步加强和完善朝阳区行政规范性文件的监督管理工作，朝阳区推进依法行政工作领导小组办公室于2021年10月制定了《朝阳区行政规范性文件备案监督管理办法》，明确行政规范性文件备案程序要求。2021年，区政府向市政府、区人大常委会备案以区政府（区政府办）名义制发的行政规范性文件5件。

2. 审计监督有效落实

——依法履行审计监督职责，做好常态化“经济体检”工作。全年完成审计项目89个，查出各类违规金额22054万元，提出审计意见、建议468条，纠正管理不规范金额26.01亿元，促进增收节支约3.7亿元。聚焦“两区”建设、高质量发展、“七有”要求和“五性”需求等重点工作开展专项审计，推动中央、市、区重大决策落地见效。

——抓好审计问题整改，积极做好审计后半篇文章。为落实习近平总书记对审计整改工作的重要批示，建立健全审

计整改长效机制，建立审计工作整改台账，完善“问题清单”和“整改清单”对接机制，进一步加强审计整改动态管理。持续开展审计整改跟踪检查，及时跟进整改落实情况，严格落实“对账销号”制度。

3. 主动靠前服务，政务公开不断深化

——持续规范公开工作机制，严格履行法定职责。动态调整《政府信息主动公开全清单》，方便公众查找政府信息。编制《朝阳区 2021 年政务公开工作要点》，全年区政府门户网站主动公开政府信息 27209 条，受理依申请信息公开 1994 件。在区政府门户网站开设“政策性文件意见征集”栏目，在重大行政决策制定前向社会公开征求意见，并反馈意见采纳结果；在区政府门户网站公开《2021 朝阳区重大决策事项目录》和《2021 年朝阳区政府常务会决策事项目录》，向社会公布年度重大决策事项。建立健全区政府网站、政务新媒体月通报机制，进一步提升朝阳区政府网上信息建设水平，不断加强信息更新的及时性、准确性、有效性。

——不断扩大公开渠道，促进政企、政民互动。朝阳区以“为民办实事”为服务主题，以“精准服务企业发展”为导向，组织开展“政策公开讲”系列惠企政策宣讲工作，根据企业实际需求，对涉企政策进行精准化分众化推送，将惠企政策及时送到家。通过定向邀请、大数据精准推送的方式邀请百余家企业参加，安排现场交流环节，并进行一对一的答疑服务，不断提升企业对政府工作的参与感、获得感。组

织群众代表列席 2021 年第 2 次、第 8 次区政府常务会议，每次会议邀请 3 名代表参与讨论相关议题并提出意见建议；公布区政府常务会议信息，持续推进会议信息公开工作。

二、专题报告

（一）“两区”建设的关键领域实现创新突破

1. 背景和目标

在 2020 年 9 月服贸会上，习近平总书记宣布“支持北京打造国家服务业扩大开放综合示范区，加大先行先试力度，探索更多可复制可推广经验；设立以科技创新、服务业开放、数字经济为主要特征的自由贸易试验区”。2020 年 9 月 24 日，北京自由贸易试验区正式揭牌，2020 年 9 月 28 日，北京自由贸易试验区国际商务服务片区正式挂牌。“两区”即国家服务业扩大开放综合示范区和中国（北京）自由贸易试验区。“两区”建设是党中央、国务院着眼于构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局的重要决策，为新阶段北京高质量发展注入了强大动力。

中国（北京）自由贸易试验区国际商务服务片区挂牌仪式

作为贯彻新发展理念、构建新发展格局的重要举措和“十四五”开局之年的重头戏，“两区”建设是朝阳区推进高质量发展的“牛鼻子”。自2020年9月以来，朝阳区严格落实蔡奇书记“朝阳组团突出国际化”的指示精神，将“两区”建设作为“十四五”及未来全区支撑性、战略性的核心工作统筹推进，紧紧围绕北京市“两区”建设统一部署，加快政策创新突破、推动重点项目落地，当好高质量推动“两区”建设的排头兵。朝阳区深入开展“两区”建设，在自贸试验区定位中明确提出了要突出国际化功能定位，助力首都国际交往中心建设以及更高水平的对外开放；充分促进各类国际组织、驻华机构、商协会和跨国公司交流与合作，推动各类国际要素融合发展，助力首都和朝阳区经济高质量发展；全面提高北京 CBD 国际影响力、竞争力、吸引力和引领作用，建设国际一流商务中心区，打造北京对外开放高地。经过20年的快速发展，北京CBD基本形成以国际金融为龙头、高端商务为主导、文化传媒聚集发展的产业格局，成为首都现代化和国际化大都市风貌的集中展现区域。在全球商务区创新联合会发布的《2020年全球商务区吸引力报告》中，北京CBD超越了新加坡和美国芝加哥，在全球21个顶尖商务区中排名第7位、亚洲第2位，并蝉联中国第1位。

2. 具体举措和成效

自 2020 年 9 月国际商务服务片区挂牌以来，朝阳区迅速成立“两区”建设协调专班，统筹推进工作，全力推进“两

区”任务落实。一批重点项目落地、核心承载区入驻企业不断增加、清单项目不断稳步推进，“两区”建设阶段性成效已经开始显现。2021 年，朝阳区新设企业近 3.83 万户，占全市 16.1%，居全市首位；新设外资企业 721 家，同比增长 45.7%，占全市 37.5%；实际利用外资 51.1 亿美元，同比增长 10.5%，占全市 32.8%；吸引合同外资 184.4 亿美元，同比增长 200.6%。

（1）搭建了一整套行动方案

2021 年 3 月，朝阳区结合区域功能和特色优势，制定了《朝阳区国家服务业扩大开放综合示范区和中国（北京）自由贸易试验区国际商务服务片区建设工作方案》（以下简称《朝阳区“两区”建设方案》）和《北京自由贸易试验区国际商务服务片区朝阳组团实施方案》，进一步明确朝阳区在“两区”建设上的方针政策和措施做法。《朝阳区“两区”建设方案》聚焦打造以科技创新、服务业开放、数字经济为主要特征的自由贸易试验区，充分发挥国家服务业扩大开放综合示范区、自由贸易试验区和数字贸易试验区“三区”叠加的优势，搭建了“5+3+N”（5 大便利化制度创新体系+3 个园区+N 个重点领域）对外开放政策措施体系。《北京自由贸易试验区国际商务服务片区朝阳组团实施方案》明确了基本规划情况、未来发展目标、主要任务和举措、保障措施等内容，描绘了国际商务服务片区朝阳组团的前景蓝图。

（2）一批符合城市战略定位的项目陆续落地

目前全国首批跨国公司本外币一体化资金池试点、全国

首家另类投资保险资管公司、全市首只人民币国际投贷基金、全市首家跨境贸易投资风险管理与商务服务平台等 42 个在全国、全市具有示范性、影响力的创新突破性项目落地朝阳。2021 年 3 月 31 日，国内首家大数据交易所——北京国际大数据交易所落户朝阳，标志着北京在数字经济开放发展上迈出了新的一步，助力朝阳区数字经济产业发展和数字经济示范区建设。围绕朝阳特色领域形成了 10 个改革创新实践案例，其中，数字增信文旅产融模式创新案例获得全国复制推广的国家服务业扩大开放综合示范区建设首批改革创新案例奖，预付费资金监管模式创新案例获得北京市复制推广的“两区”建设第一批改革创新实践案例奖，示范带动作用显著增强。

（3）核心承载区成果显现

朝阳区全域范围内为国家服务业扩大开放综合示范区，CBD 中心区和金盏国际合作服务区纳入北京自贸试验区国际商务服务片区范围。北京 CBD、金盏国际合作服务区作为朝阳“两区”建设的核心承载区，新注册、入驻企业不断增加。国际商务服务片区朝阳组团中，CBD 发挥国际化引领功能，全面启动北京 CBD 全球招商体系建设，建立 CBD 招商服务中心，加速推动重点企业项目落地，CBD 区域经济发展质量效益不断提升。2021 年全市新认定 15 家跨国公司地区总部，其中有 8 家在 CBD，总部企业进一步聚集。建成 CBD 全球招商联络站 3 个境内分站、2 个境外分站，带动全区招商工作进入新阶段。打造全市首个“B&R•RCEP 创新服务中

心”,揭牌 AEO 高级认证孵化基地,提升企业专业服务水平。上线全市首个自贸便捷查询小程序，在全市范围内首次实现企业自主查询是否属于北京自贸试验区 CBD 区域范围。创新推出全国首个以区块链为核心的跨境贸易服务新模式，为企业提供“内外贸交易撮合+国际单证服务+智能金融服务+政务服务+招商服务”为一体的“一站式、数字化”的综合服务。2021 年，园区新注册企业 3399 家，同比增长 22.6%；新设外资企业 282 家，同比增长 9.73%。金盏国际服务合作区则紧紧围绕“打造国际交往中心新亮点”“建设活力时尚的高品质、国际化街区，打造第二个三里屯”“建设国际组织聚集区”等城市功能要求，努力将园区打造成为“国际组织与交往活动集聚区、服务贸易与跨境消费引领区、文化交流与形象传播窗口区、国际服务与智慧生活体验区”，加快推进基础设施建设，积极促进项目引进落地。一年来，园区新注册企业 61 家，其中外资企业 6 家。

（4）开发“三单”信息化管理系统

按照北京市委市政府提出的“打造对外开放的北京样板”要求，朝阳区围绕“两区”建设，开发了“三单”信息化管理系统，即政策、空间、企业清单，统筹推进“政策+项目”组合落地。在政策清单方面，围绕市级在“两区”建设中提出的 251 条政策，区政府梳理出第一批重点突破的 62 项政策清单，对接市场开放需求和企业落地条件，已有阶段成果 55 项，政策落地率 88.7%。在空间清单方面，现已统计梳理 222 个楼宇信息，5 个重点功能区内产业空间超 600 万平方

米，朝阳区进一步细化楼宇信息台账，完善运营主体、运营方式等信息。在目标企业清单方面，累计梳理重点产业项目259个，已落地项目131个，其中外资项目125个，已落地57个，项目总量和外资项目数均全市领先。

（5）实现“五个更加便利”

优化营商环境是“两区”建设的重要抓手。“两区”设立以来，朝阳区不断完善服务机制、创新招商机制，充分发挥“两区”建设政策叠加效应，营商环境持续优化，“两区”建设实现了“五个更加便利”，即：人才服务更加便利、数据交互更加便利、贸易往来更加便利、跨境投资更加便利、资金流动更加便利。一是贸易往来“更加便利”。推出全市首家跨境贸易投资风险管理与法律综合服务平台，为475家外经贸企业提供海外投资、企业信用风险管理以及跨境法律等相关服务。二是跨境投资“更加便利”。率先推动ABS（资产证券化）由备案制改为登记制等试点政策落地，成立全市首支人民币国际投贷基金，为企业对外合作和转型升级提供跨境资金支持。三是资金流动“更加便利”。全国首批跨国公司本外币一体化资金池试点等政策顺利实施，资本项目收入便利化试点顺利实施，外汇业务便利化实现突破。四是人才服务“更加便利”。建立CBD国际人才一站式服务中心，率先实现办理外国人工作许可和居留许可“一窗受理、两证联办”，办理时限由17个工作日压缩至7个工作日，大幅缩减了申报材料及办理时限，CBD国际人才一站式服务中心共办理咨询、受理业务2365次。五是数据交互“更加便利”。

落地北京国际大数据交易所，是国内首家基于“数据可用不可见，用途可控可计量”新型交易范式的数据交易所，定位于打造国内领先的数据交易基础设施和国际重要的数据跨境流通枢纽。

北京 CBD 国际人才一站式服务中心启动仪式

3. 未来展望

当下，朝阳区“两区”建设已经进入任重道远的爬坡阶段。朝阳区要持续推进外资领域“放管服”改革，进一步强化“清单+政策”落地，深入挖潜优质要素，进一步健全“招商+服务”体系，深化完善北京 CBD 招商服务中心政务服务事项，不断提升“最后一公里”的服务能力和服务质量。同时，加快新一代信息基础设施建设和提升网络服务水平，鼓励发展数字经济新业态新模式。也要对标更高标准优化营商

环境，依托信息技术创新风险研判和风险防控手段，建立对新经济模式实施联防联控机制，进一步激发市场主体活力和发展动力。通过持续深化体制机制创新，建设以科技创新、服务业开放、数字经济为主要特征的自贸试验区，努力构筑首都改革开放新高地。

（二）街乡综合执法规范化建设纵深发展取得新成果

1. 背景和目标

党的十九大以来，党中央高度重视深化行政执法体制改革工作，十九届三中全会通过的《深化党和国家机构改革方案》将深化综合行政执法改革作为一项专门任务进行了部署。2020 年 4 月 1 日，北京市人民政府作出《关于向街道办事处和乡镇人民政府下放部分行政执法职权并实行综合执法的决定》（京政发〔2020〕9 号）。自 2020 年 7 月 1 日起，将市、区相关部门行使的 431 项行政执法职权下放至街道办事处和乡镇人民政府并以其名义相对集中行使。2021 年 7 月 15 日，新《行政处罚法》正式施行，为街乡综合执法工作提供了明确的法律支撑。为深入贯彻落实党中央、国务院和北京市委、市政府关于推进街乡综合执法改革部署，朝阳区结合区情实际，基本形成了街乡综合执法改革的“‘1+3+5’工作模式”，并被确定为全国第二批街道服务管理创新实验区，在全面推进法治政府建设新征程中开创综合行政执法新局面，切实发挥了“法治政府建设示范区”的先锋引领作用。

2. 具体举措和成效

（1）街乡综合执法制度体系进一步完善

为确保街乡综合执法做细做实，朝阳区在健全完善相关制度、建立解决问题的长效机制方面进行了积极探索，制定《关于街乡落实行政执法责任制的工作意见》《关于明确有关行政执法范围和执法事项的决定》《行政执法事项管辖规定》《行政执法资格管理办法》等文件，从明确行政执法责任、规范行政执法行为、提升行政执法能力三个方面指导街乡建立落实行政执法责任制。另外，区司法局出台《关于进一步加强司法所建设的意见》《街乡司法行政业务通报和片组联席会制度》，充分发挥司法所作为全面依法治国的“前沿哨所”作用，对街乡司法所承接相关法制工作进行规范。

（2）街乡综合执法改革的协调性不断提高

首先，结合综合执法各领域执法范畴与对象范围广、差异大的现状，朝阳区将 43 个街乡分为 6 个片区，实行片组联席会议制度。其次，区司法局、区法院和职权下放部门充分利用府院联席会平台破解街乡综合执法工作中的难点、痛点及堵点问题；同时区司法局会同区城管执法局等职权下放部门统一重大执法案件法制审核、执法决定内部审批标准，明确执行行政处罚裁量基准和听证标准，制作对违法建设实施强制拆除申请区政府责成的相关文书样式。最后，建立执法监督与纪委监委监督联动机制，及时发现问题、纠正偏差。

（3）基层治理能力显著提升

街乡综合执法改革以来，基层治理能力显著提升。从

2021 年朝阳区街乡综合行政执法情况来看，在执法数量方面，街道办事处实施行政处罚 8375 件次，实施行政检查 167357 件次，人均执法量为 337.3 件次；乡人民政府实施行政处罚 6340 件次，实施行政检查 141233 件次，人均执法量为 380.34 件次。在职权履行情况方面，街道办事处对 386 项行政处罚职权实施了检查，违法行为纳入检查率为 99.23%；乡人民政府对 385 项行政处罚职权实施了检查，违法行为纳入检查率为 98.97%。街乡综合执法作为解决群众“最后一公里”难题的突破口，通过下放部分行政执法职权，有效缩短了执法半径，使得街乡对关系群众切身利益的物业管理、环境污染等问题的处置能力进一步增强，及时回应群众诉求，初步形成了街道综合执法改革与基层治理体系的良性互动。

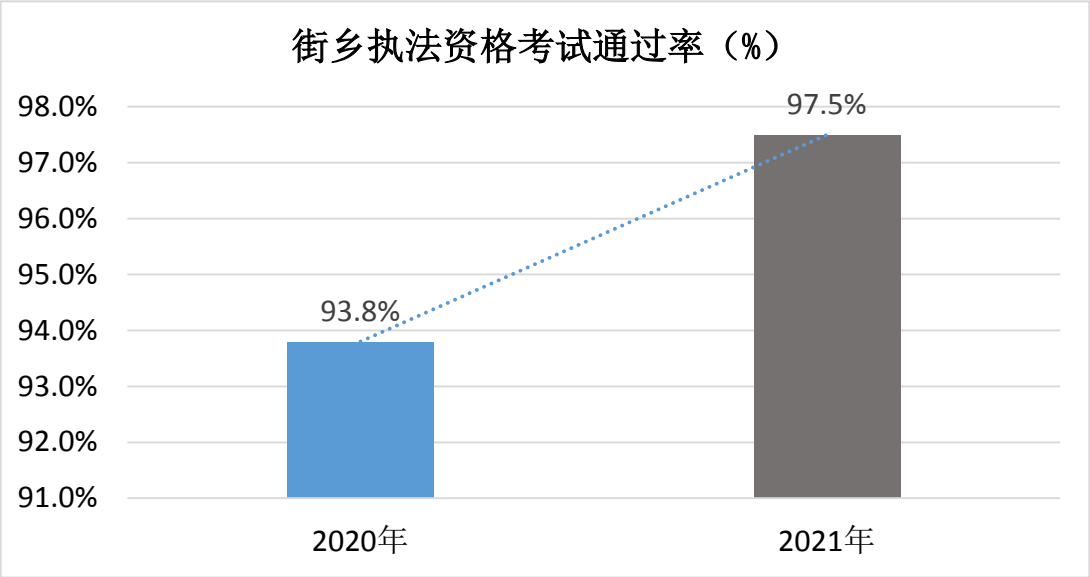
2021 年朝阳区街乡执法数量

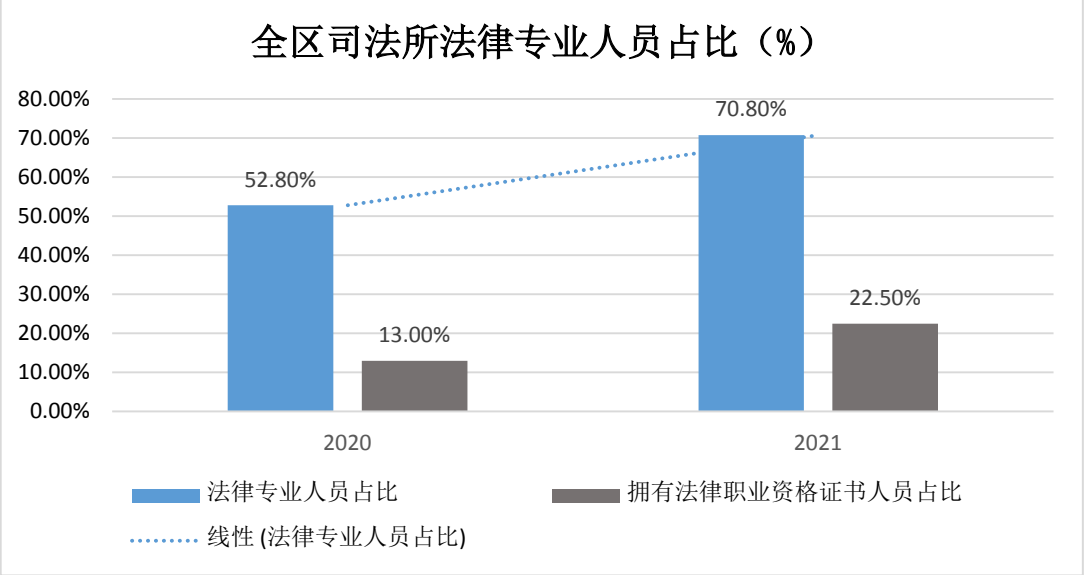
	行政处罚（件）	行政检查（件）	人均执法量（件）
街道	8375	167357	337.3
乡镇	6340	141233	380.34

（4）街乡执法队伍力量不断增强

朝阳区深入推进综合执法体制改革，着力增强街乡执法队伍力量。首先，深化街乡综合执法队伍规范化建设，严格落实证件制发、服装标志管理、执法资格考试等制度。2021 年，街乡报名参加执法资格考试共 240 人次，通过考试 234 人次，考试通过率为 97.5%，同比上升 3.7%。其次，完善行政执法人员在岗轮训制度，在完成政治理论教育和党性教育

学时的基础上，每人每年业务知识和法律法规培训不少于 60 学时。最后，加强司法所建设，为 43 个街乡司法所各增加 1 个政法专项编制，要求新增人员具有法学相关专业大学本科或以上学历，初次从事法制审核的人员还应当取得法律职业资格。目前，全区司法所人员法律专业水平显著上升，其中法律专业人员 85 人，占比 70.8%，提高了 18%；取得法律职业资格证书的 27 人，占比 22.5%，提高了 9.5%。





3. 未来展望

下一步，朝阳区深化街乡综合执法改革应当继续坚持问题导向，抓重点、补短板、强弱项，将街乡综合执法改革向纵深推进。一是进一步增强街乡综合执法工作的协同性，区司法局和相关职能部门要加大对街乡指导力度，同时也要强化街乡对区级职能部门的“反向”评价力度。二是完善执法考核评价体系，切实发挥考核的指挥棒作用，同时注重考核结果的运用。三是强化数字与法治的融合，依托数字化行政执法平台等现有大数据平台资源，进一步加大数据运用和共享，不断提升街乡综合执法效能。

（三）以创新驱动促进区域普法新高度

1. 背景和目标

在过去的五年里，朝阳区坚持把党的领导贯彻到法治宣传教育的全过程和各方面，推动“七五”普法与依法治理工作取得了显著成效和丰富经验，“谁执法谁普法”的普法责任制得到贯彻落实，全社会法治意识明显增强，社会治理法治化水平明显提升，法治宣传教育在服务京津冀协同发展战略、非首都功能疏解工作和朝阳区“建设‘三区’、建成小康”的目标过程中发挥了重要作用，区司法局被评为全国普法工作先进单位。

“十四五”时期是我们党第二个百年奋斗征程全面启程之年，是开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一个五年，是北京市深入实施人文北京、科技北京、绿色北京战

略的关键五年，也是朝阳区努力打造首都高质量发展示范区、文化创新引领区、国际交往中心区、绿色宜居标杆区的关键阶段。在这样的历史背景下，全面开启“八五”普法新征程，具有鲜明的时代意义和丰富的发展机遇。“八五”普法期间，朝阳区将严格落实《关于在全区开展法治宣传教育的第八个五年规划（2021-2025 年）》的各项要求，突出政治引领、朝阳特色、精准施策、系统工程和机制保障，继续发挥“朝阳律师”“朝阳群众”在法治宣传教育中的积极作用，探索群众喜闻乐见的法治宣传教育新途径、新方法，在执法、司法、行政复议、法律服务过程中实时普法、全程普法，推进普法与依法治理有机融合，着力提高普法针对性、实效性、有效性，持续提升公民法治素养，进一步提升社会治理法治化水平。

2. 具体举措和成效

（1）建立健全新媒体普法网络

“七五”普法期间，朝阳区充分运用现代信息技术手段不断推进普法形式改革创新，深入推进“互联网+法治宣传”行动，不断深化拓展新媒体融合普法网络。由最初构建的“一台两微三号”（一台指区融媒体中心，两微指“朝阳普法”微信和“法润朝阳”微博，三号指“朝阳普法”抖音号、头条号和企鹅号），逐渐整合优化为“一台两微一号”（一台指朝阳新闻“与法同行”栏目，两微不变，一号指“朝阳普法”抖音号；具体标识见下图）。通过探索云直播、云讲堂等形

式，进一步提升普法宣传的吸引力和影响力，微信微博影响力稳步上升。以“朝阳普法”微信公众号为主阵地，整合全区新媒体资源，初步形成共建共享、协同联动的普法矩阵，目前入驻单位达 69 家。“法润朝阳”微博多次在“北京司法行政微博影响力排行榜”中名列前茅。

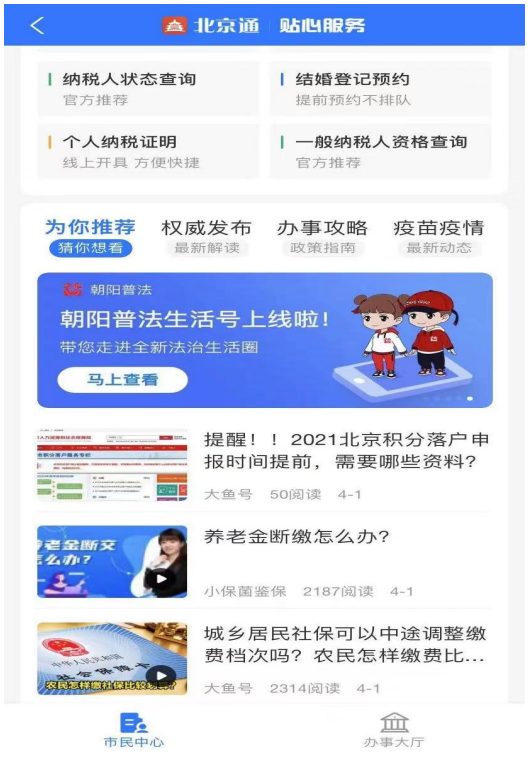
“一台两微一号”标识图

（2）探索线上线下融会贯通的沉浸式普法新模式

2021 年 4 月，朝阳区司法局在“一台两微一号”新媒体

融合普法网络持续发力的基础上，借鉴电商服务引流精准、服务简便、集约高效的运营理念，以“互联网+”为创新驱动，“朝阳普法”正式入驻支付宝生活号，同时，美团朝阳美食地图栏目也正式开启了普法模式，构建了普遍覆盖、精准快捷、智慧共享的“电商+普法”新模式，全面提升了人民群众法治获得感、满意度。在 2021 年开展的“走近民法典”法治宣传教育活动期间，朝阳区司法局开发了朝阳普法小程序，小程序依次推出“全民测评”“留言板”“积分商城”等版块，以答题、观看案例和视频、留言提问等沉浸式的互动学习方式进一步拓宽了普法渠道，吸引 183 万余人次参与到活动中。

朝阳美食地图栏目开启普法模式



“朝阳普法”正式入驻支付宝生活号

（3）多举措丰富“朝阳普法”文化内涵

“七五”普法期间，相继推出了“朝阳普法”标识、“朝小普”“朝小法”普法代言形象。持续开展法治文化作品创作，推出系列普法动漫，进一步强化“朝阳普法”标识和朝阳普法专用符号，丰富朝阳普法的文化内涵，策划制作的《校园贷》《宪法的光芒》《淤青》等作品在全市获奖，与法制网联合拍摄的《律师调解团》被评为第十四届全国法治动漫微电影征集展播活动微电影类三等奖，连续5年荣获北京市法治动漫微视频征集活动优秀组织奖；强化品牌建设，持续推广“法治电影放映月”“平房法律小剧场”等品牌，让群众在观影、参演中增强法治观念；加强阵地建设，指导街乡利用自有空间和疏解腾退地，不断丰富法治文化阵地类型，建成北京市首条法治文化街。

“朝阳普法”、“朝小普和朝小法”标识图

12·4 朝小普朝小法在三里屯商区进行宪法宣传

“平房法律小剧场”演出现场

3. 未来展望

下一步，朝阳区将以习近平法治思想为引领，牢牢把握法治中国首善之区排头兵建设的目标要求，聚焦朝阳区文化、

国际化、大尺度绿化的主攻方向，深入推进“八五”普法工作。一是突出普法重点内容，坚持将习近平法治思想作为全民普法的首要政治任务，广泛深入开展学习宣传活动。二是把握普法重点对象，以国家工作人员、青少年、企业经营管理人员、村（居）民等为重点，分类施策，实行公民终身法治教育。三是立足全国文化中心功能建设，筹建朝阳区普法融媒实践基地，建立朝阳普法融媒平台，探索打造“网红打卡地+普法”新阵地新模式。四是推进多层次多领域依法治理，深入开展“民主法治示范村（社区）”创建，深化依法治校、依法治企，全面推进网络空间法治化。五是强化法治保障体系建设，健全党委领导、政府主导、人大监督、政协支持，部门各负其责、社会广泛参与、人民群众为主体的法治宣传教育领导体制和工作机制，健全法治宣传教育工作考评和社会效果评估体系。

（四）行政复议体制改革助推依法行政

1. 背景和目标

2020 年 2 月 5 日，中央全面依法治国委员会第三次会议审议通过了《行政复议体制改革方案》（以下简称《体制改革方案》）。作为地方行政复议体制改革的基本依据，《体制改革方案》为改革工作的全方位落实提供了明确的指导思想和具体措施。该方案要求，各地要通过整合地方行政复议职责、健全配套工作机制、充分发挥行政复议监督功能、加强对行政复议工作的保障和监督等改革方式，有效解决制约行

政复议工作发展的深层次体制机制问题。11 月 24 日，司法部发布《行政复议法（修订）（征求意见稿)》，对改革作出制度回应，大幅度修改行政复议管辖体制。原则上，取消地方政府部门的复议职责；特殊情形下，保留国务院部门以及实行“条条管辖”体制的地方政府部门的管辖权限。

2021 年是行政复议体制改革的重要推进期。1 月 10 日，中共中央印发《法治中国建设规划（2020-2025 年)》，明确提出要“推进行政复议体制改革，整合行政复议职责，畅通行政复议渠道，2022 年前基本形成公正权威、统一高效的行政复议工作体制”。3 月 11 日，全国人民代表大会发布《国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》，指出要“推进行政复议体制改革”，强调了完善的行政复议体制对促进国民经济和社会发展的基础性地位。8 月 11 日，中共中央 国务院印发《法治政府建设实施纲要（2021-2025 年)》，强调要“全面深化行政复议体制改革，整合地方行政复议职责，按照事编匹配、优化节约、按需调剂的原则，合理调配编制资源，2022 年年底前基本形成公正权威、统一高效的行政复议体制”。

2. 具体举措和成效

（1）复议体制改革基础保障有序推进

制定实施行政复议体制改革实施方案，明确了朝阳区落实行政复议体制改革的指导思想、工作目标，提出集中行政复议职责、落实人员配备要求、推进复议规范化建设等七项

重点改革措施。对改革面临的人员编制、财政保障、办公场所等重要问题，区属部门积极推动解决，为改革提供保障。目前有关改革任务的重点工作已基本落实。一是针对人员编制问题，已明确行政复议体制改革增加人员编制的解决方案。二是改革过渡期开展了基层司法所及委办局法制工作人员顶岗交流工作，确保工作无缝衔接。三是依托区公共法律服务中心，经升级改造后，区受理中心设有复议接待大厅、调解室、阅卷室、听证审理室、档案室、网络庭审室、办公室等，各类功能用房齐全，共约700平方米。四是对于复议场所改造、办案设备配置等经费，区财政局积极予以保障。

（2）创新构建“1+1+43”的行政复议接待咨询工作格局

为有效落实相对集中行政复议体制改革，朝阳区针对改革后案件量特别是交通领域案件量大幅增加的情况，创新构建“1+1+43”的行政复议接待咨询工作格局，实现了改革向复议权集中审理模式的平稳过渡。在区司法局建立1个区政府行政复议受理平台；在朝阳交通支队专设1个区政府行政复议受理分平台，发挥公安交通部门的专业及技术设备优势，针对公安交通领域复议案件特别是案前化解案件量特别大的情况，做好交通领域行政复议案件接待及案前化解等工作；在各街乡司法所设立 43 个宣传咨询点，为行政复议申请人提供便捷、规范的咨询服务。

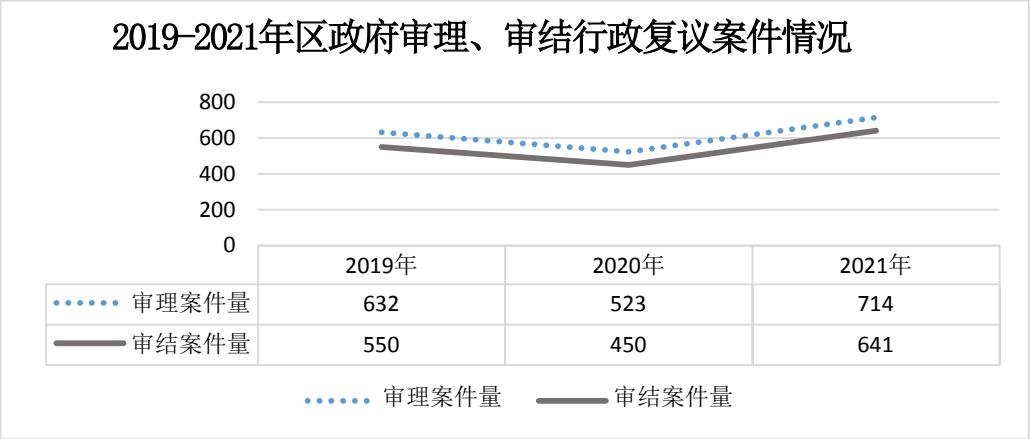
（3）推行行政复议文书电子送达

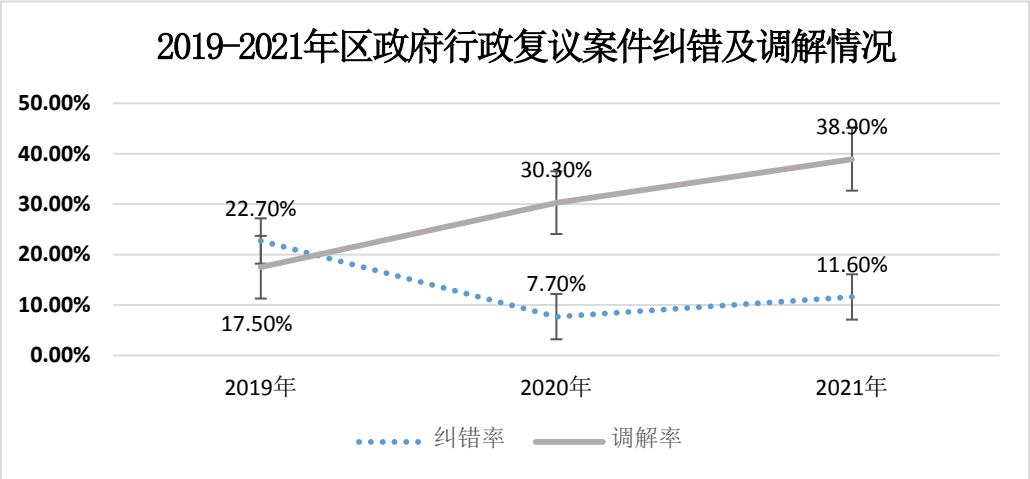
结合新冠肺炎疫情期间工作特点，为提高工作效率、方

便群众，朝阳区大力推行复议文书电子送达制度，制定《朝阳区行政复议电子送达工作细则（试行）》，明确电子送达实行自愿原则，受送达人不同意的，仍以直接送达或邮政专递等传统方式送达。制度推行以来，已采用电子送达方式送达各类法律文书 200 余件。电子送达适应互联网时代需求，方便了当事人，提高了工作效率，实现了让数据多跑路、群众少跑路。

（4）行政复议质效全面提升

朝阳区严格履行复议职责，全年区政府共收到行政复议申请 714 件，较去年有大幅度增长；共审结 641 件，较 2019 年、2020 年均有不同幅度的提升。其中，纠错率 11.6%，调解率 38.9%，均比去年有所提高。2021 年复议后诉讼的案件量为 111 件，占比为 14%，较去年下降幅度明显。





3. 未来展望

一是继续做好行政复议体制改革工作。进一步落实行政复议体制改革方案，优化行政复议资源配置，发挥行政复议体制改革成效，实现区政府行政复议机构“一套流程办案”“一个标准裁判”。二是加强行政复议工作规范化建设。按照改革和复议法修订的要求，构建统一规范高效的行政复议工作机制。加强行政复议工作信息化建设，实现行政复议在线申请、在线办理、在线听证、在线审批和实时数据统计分析，增强复议规范性和时效性。三是充分发挥行政复议委员会的作用。以提高行政复议公正性和公信力为导向，完善行政复议委员会运行机制，利用好专家智力资源，充分发挥行政复议委员会集体讨论决定重大、疑难、复杂案件的作用。

（五）高质量法律援助民生实事暖民心惠民生

1. 背景和目标

2021 年 8 月 20 日，中华人民共和国第十三届全国人民

代表大会常务委员会第三十次会议通过了《中华人民共和国法律援助法》，2021 年 11 月 25 日司法部召开全国司法行政系统学习贯彻法律援助法电视电话会议，部署法律援助法学习宣传、贯彻实施工作。

2020 年，中共中央印发《法治社会建设实施纲要(2020—2025 年)》,提出到 2022 年基本形成覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的现代公共法律服务体系，保证人民群众获得及时有效的法律帮助。结合北京市公共法律服务体系建设的要求，朝阳区法律援助中心为了更好地保障人民群众合法权益，落实“我为群众办实事”实践活动，解决好群众急难愁盼问题，在区司法局 2021 年度重点民生项目清单中以两项重点措施推进法律援助工作。一是针对拖欠工资一类符合法律援助条件的群众，予以法律援助；二是针对涉及群租房的相关法律问题，提供免费咨询。

2. 具体举措和成效

（1）对拖欠工资类劳动争议案件提供法律援助

拖欠工资类劳动争议案件在民事法律援助案件中占有相当大比重，2021 年，朝阳区法律援助中心共受理 3291 件农民工劳动争议案件，所有案件均已指派律师承办。区法律援助中心从以下几方面做好此项工作。

一是降低农民工法律援助门槛、放宽农民工法律援助范围。区司法局根据《北京市法律援助条例》及《北京市人民政府关于扩大法律援助事项范围的通知》等文件要求，不断

降低农民工法律援助申请门槛。对未签订劳动合同、被拖欠工资的农民工群体，只要有欠条、记工单等基础证明材料，法律援助中心便受理其申请并指派律师办理。农民工因拖欠工资申请法律援助不需出具经济困难证明。

二是做好窗口、热线、网络的三平台联动，畅通农民工法律援助“绿色通道”。区法律援助中心设立 3 个对外接待窗口接待来访咨询，在区劳动人事争议仲裁院设立法律援助工作站，每天安排志愿律师现场解答各类劳动争议咨询，在43 个街乡司法所建立法律援助工作站，初审受理法律援助申请。同时，开通法律援助热线 1 条、12348 公共法律服务热线 2 条，不间断接听来电咨询，安排专人对网络平台的法律援助申请进行咨询解答。农民工群体可选择自己方便的方式获得法律咨询或就近提出法律援助申请。

三是打造专业化律师团队，高质量、高效率办理农民工工资支付案件。选取有劳动争议类案件办案经验的志愿律所、律师成立劳动争议类案件志愿律师库，提升案件办理的专业性。同时，确定农民工案件的公职律师跟案制，对于农民工群体案件、疑难复杂案件采取公职律师跟案，一方面更好地掌握群体类案件的办案进度；另一方面，指导办案律师根据案件具体情况针对性选择仲裁、诉讼或调解方式办理，提升农民工工资支付案件的办案质量和效率。

（2）对涉及群租房相关法律问题，提供免费咨询

针对蛋壳公寓涉及房屋租赁问题引发的群体性事件，区司法局法律援助中心安排专业律师进驻区政府专班，对该事

件涉及的有关法律问题进行现场解答。在专班工作期间，累计接待现场咨询2600人次，其中，租户1560人次，业主1040人次。通过进驻专班法律援助志愿律师的工作，解决了蛋壳公寓和业主、蛋壳公寓和租户、业主和租户之间矛盾较为集中突出的一些问题。

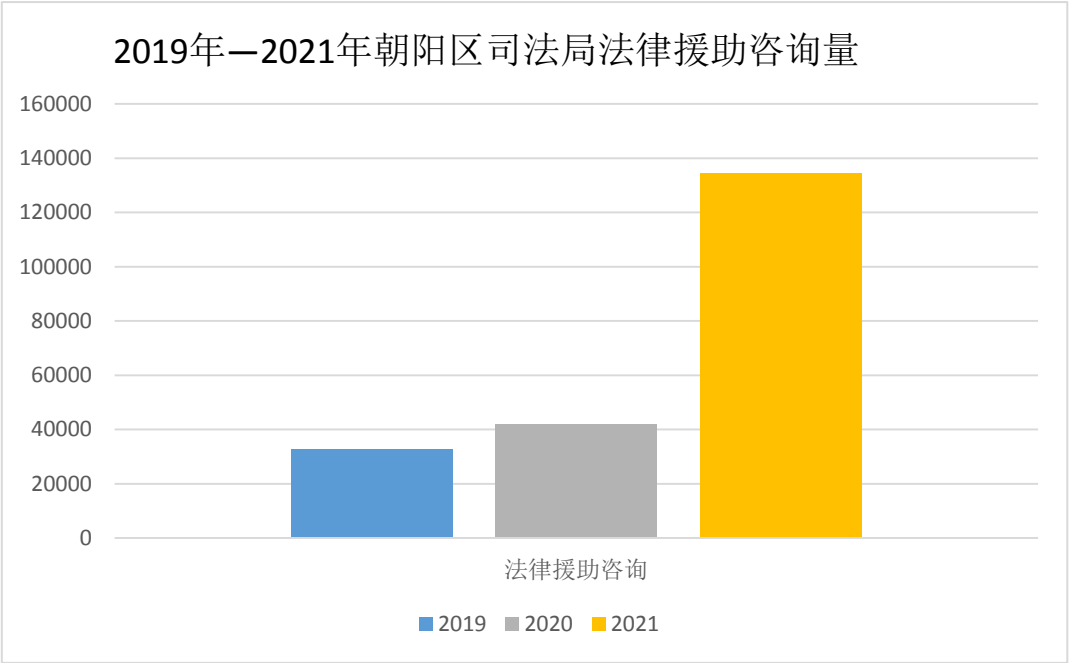
一是缓解了业主和承租人之间的紧张关系，避免了多数房东急于驱赶租户，可能导致短时间内治安案件大量爆发，甚至可能引发刑事案件急剧增加，造成社会不良舆情的风险。

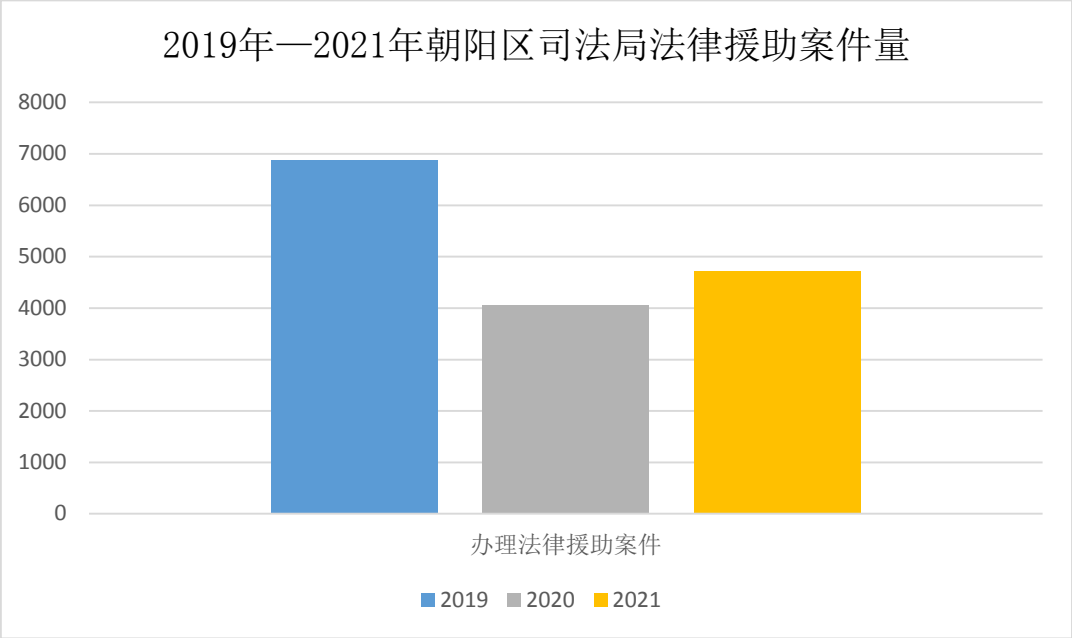
二是对于业主和蛋壳公寓之间涉及的法律问题，通过专业律师的耐心解答，有效化解了大部分房东因担心与蛋壳公寓之间是否解约、能否解约以及如何解约才能最大程度挽回不能收到房屋租金损失的顾虑。

三是对于承租人关心的已向蛋壳公寓支付长期租金（三个月或以上），现面临房东要求支付房租，否则就要搬离租住房屋的问题，通过向承租人释明法律关系，告知其依法维权的途径和方式方法，很大程度上避免了双方矛盾激化，并可能导致双方损失进一步增加的风险。

（3）法律咨询服务进一步得到提升

2021年，区法律援助中心全年累计接待各类咨询134517人次，其中现场咨询109123人次、12348热线25394人次，办理法律援助案件 4719 件。人民群众对公共法律服务工作的满意度得到进一步提升。





3. 未来展望

下一步，朝阳区将进一步提高法律援助服务质量，着力打造法律援助品牌、提升群众满意度。一是完善法律援助工作机制。进一步健全重点群体法律援助服务网络，方便群众就近及时获得法律援助；完善法律援助通知辩护工作机制，

做好刑事辩护全覆盖相关工作；试行法律援助经济困难证明告知承诺制；打造有朝阳区特色的法律援助品牌。二是强化宣传工作机制。加强新媒体平台与法律援助工作对接建设，在各街道和乡镇加大对法律援助服务内容、服务指南的宣传；开展优秀法律援助典型案例申报与评选；开展法律援助专项维权服务活动；将《中华人民共和国法律援助法》宣传贯穿全年，提升知晓率，做到应援尽援。三是提升法律援助案件质量，着力提升群众满意度。进一步完善法律援助办案流程及相关工作机制，强化案件质量评估，加强案件质量监管；强化对志愿律师团队的管理、培训，全面提升法律援助案件的办案水平；全面提升“七有五性”服务力度，提升窗口律师接待能力，有效提升群众满意度。

三、朝阳区示范创建项目专栏

为贯彻落实《法治政府建设实施纲要（2021-2025 年）》《关于开展法治政府建设示范创建活动的意见》，深入了解基层推进法治政府建设的成绩和问题，朝阳区开展了法治政府建设示范项目创建申报工作，并召开了专家评审会对申报项目进行了评审。专家评审会认为，朝阳区民政局、区市场监管局、区司法局、区人社局、区商务局以及垡头街道、双井街道、朝外街道、三间房乡、常营乡、南磨房乡紧密结合本工作职能和实际，形成了具有单位特色的示范项目创建成果，也展示了基层精治善治的“朝阳经验”。这些项目在推进法治政府建设某一方面工作上具有针对性、创新性、引领性、实效性、典型性，因此本报告设立专栏对这些基层经验进行总结（其中区司法局、区商务局项目已纳入专题报告部分），以期以点带面，发挥示范创建项目对法治政府建设的整体带动作用。

（一）部门

1. 民政局：以“社区成长伙伴计划”提升基层治理水平

①项目基本情况

北京市朝阳区实施“社区成长伙伴计划”的起因是望京街道南湖西里社区长期存在的物业矛盾纠纷。南湖西里社区始建于 1985 年，区域内共有住宅楼 23 栋，居民 1560 户。该社区曾经因物业不作为、小区环境差、公共区域乱等问题，

居民意见大，多方投诉，社区“两委”始终无法彻底解决该难题。2018 年 11 月，北京新闻广播新闻热线曾报道“朝阳区南湖西里小区环境脏乱差，多户居民拒缴物业费，物业公司服务质量长期低下”的问题。为帮助南湖西里社区彻底解决物业管理难题，朝阳区组织理论专家、实践专家、专业社会组织进行联合诊断，共同分析问题原因，为社区“两委”开“药方”、炼“内功”，不仅解决了小区物业管理难题，还为社区长效治理打下了良好基础。为了更好推广该项经验做法，朝阳区于 2019 年选取 50 个城乡样板社区开展试点，2020 年扩展到 100 个社区，2021 年在全区 540 个社区全面推广，通过全面实施“社区成长伙伴计划”，为推进社区治理体系和治理能力现代化打下了坚实基础。

②项目突出亮点

一是坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面准确把握基层治理现代化的核心要义和内涵实质。习近平总书记高度重视基层治理工作，反复强调“基层强则国家强，基层安则天下安，必须抓好基层治理现代化这项基础性工作”。为彻底解决南湖西里社区物业矛盾纠纷，朝阳区在深入学习领会习近平总书记关于加强基层治理现代化建设重要论述的基础上，结合贯彻落实《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》及北京市社区治理相关文件精神，根据社区治理的目标多重、主体多元、方式协同等特征，探索形成了“社区成长伙伴计划”工作模式。

二是坚持以人民为中心，积极回应和解决社区居民反映

强烈的重点难点问题。习近平总书记强调，“必须坚持人民主体地位，坚持立党为公、执政为民，践行全心全意为人民服务的根本宗旨，把党的群众路线贯彻到治国理政全部活动之中。”朝阳区坚持把问题变课题、把难点变亮点，通过调研梳理社区资源优势、目标定位、亮点痛点、居民需求等基本情况，聚焦社区居民反映强烈的物业管理、垃圾分类、接诉即办等重点难点问题进行“靶向治疗”，先后形成了党建引领“物业操作指引”、居民自治工作“居务通”等系列成果，为社区成长提供了知识型工作工具和具体解决方案。

三是坚持新发展理念，以创新发展解决社区治理现代化的内外联动问题。朝阳区注重内生增能，探索实施“红色头雁工程”，建成31个优秀社区书记工作室，发挥品牌引领作用，带教培养、交流互动、创新研究。同时注重外部赋能，通过组建理论专家、社区治理实践专家、专业社会组织、社区协调员等四支力量，以伙伴团队的形式，为社区提供“一对一”“多对一”专业化、系统化的指导，探索形成把脉分析、方案设计、过程指导、总结评估“社区成长四步法”，帮助社区在能力提升、资源整合、难题破解方面取得突破。

③项目实施效果

一是实现了党建引领社区治理能力提升的突破。习近平总书记指出，“社区治理得好不好，关键在基层党组织、在广大党员。”朝阳区注重充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，通过全面实施“社区成长伙伴计划”，使社区党组织学会了党建引领社区治理的方法路径，学会了

自我诊断问题，找到了社区治理的病根，社区成长内生动力足，“三社联动”机制效益明显提升。八里庄街道红庙社区机二委小区是老旧小区，物业管理矛盾十分突出，在理论专家和社会组织指导下，社区党委发动居民自治，成立小区物管会，引入专业物业，实行先尝后买，提升了居民的满意度，服务费收缴率达到了95%。目前，朝阳区社区难题有人指导，困惑有人点拨，难题变课题、痛点变亮点成为发展趋势，各社区普遍进入成长快车道。

二是实现了社区治理资源整合的突破。习近平总书记指出，“社区是党和政府联系、服务居民群众的‘最后一公里’，要健全社区管理和服务体制，整合各种资源，增强社区公共服务能力。”朝阳区广泛吸纳社区治理主体、充分整合各种资源，通过全面实施“社区成长伙伴计划”，将政府部门力量、技术、资源等下沉到社区，同时对街乡领导班子、机关干部、社区书记主任、社区工作者、居民骨干等进行分类培训，解读最新政策，推广各地经验，分享优秀案例。同时，引入社会治理理论专家和专业社会组织，常年深入城乡社区开展调研和陪伴指导，对共性问题提出系统改进意见，对个性问题进行现场指导解决，使社区执行能力、为民服务能力、议事协商能力、社会动员能力、应急管理能力、平安建设能力等得到显著提升，各社区普遍反映：“‘社区成长伙伴计划’真是雪中送炭！”

三是实现了社区治理难题破解的突破。习近平总书记指出，“一个国家治理体系和治理能力的现代化水平很大程度

上体现在基层，要不断夯实基层社会治理这个根基，提高社区治理效能。”朝阳区不断提高社区治理效率，提升社区治理效果，通过全面实施“社区成长伙伴计划”帮助各社区破解了一批困扰多年的难题。麦子店街道枣营北里社区在理论专家指导下，与酒仙桥法庭联合打造“物业纠纷源头治理示范小区”共建项目，通过动漫的形式再现物业管理矛盾冲突和争议，成功化解小区物业管理矛盾 12 件，帮助物业服务企业完善制度 3 项，物业收费率从 10%上升到 93%。大屯街道引入 3 家专业社会组织参与万兴苑小区安全隐患整治，促成产权单位、使用主体、物业公司、业委会、居民等各方履行责任，使多年历史遗留问题得到圆满解决。劲松街道劲松北社区引入第三方专业机构参与老旧小区改造论证，探索形成了“劲松模式”，被住建部和北京市大力推广。

④今后推进方向及措施

今后，朝阳区将持续聚焦社区治理的难点痛点，不断巩固深化和总结提炼各项经验做法，进一步扩大“社区成长伙伴计划”的影响力，努力形成可复制、可推广的“社区治理现代化之朝阳模式”，全面提升社区治理体系和治理能力现代化建设水平。

拟采取的主要措施包括：一是全面开展“社区成长伙伴计划”，积极运用“组建伙伴团队、进行社区诊断、开展伙伴项目、破解社区难题、形成长效机制”的工作方法，指导各社区建立问题清单、资源清单、项目清单，破解一批社区治理工作难题。二是深入拓展“社区成长伙伴计划”，制定

社区成长评价指数，建立以群众满意度为主的社区工作考核评价体系，树立科学完整的社区建设导向。三是积极推广“社区成长伙伴计划”，建立跨区域社区成长伙伴机制，开展人才共育、资源共享、难题共解、机制共建、品牌共创的“五共行动”，增进互动交流，实现经验分享。

2. 市场监管局：推出系列普法微视频课项目

①项目基本情况

《中央宣传部、司法部关于开展法治宣传教育的第八个五年规划（2021—2025 年）》要求“培育以案普法品牌，针对人民群众日常生活遇到的具体法律问题及时开展普法。充分利用典型案事件向公众进行法律解读，使典型案事件依法解决的过程成为全民普法的公开课。”2021 年是“八五”普法启动实施的第一年，为提高普法工作的针对性、实效性，朝阳区市场监管局认真落实《法治政府建设实施纲要（2021-2025 年）》，并按照党史学习教育中—“我为群众办实事”实践活动的相关要求，勇于探索、不断创新，于 2021 年 7 月 29 日上线了《市场政策法规云课堂》系列普法微视频课项目，以打造普法宣传工作品牌新形象。

随着机构改革的深化，市场监管部门的职责范围进一步扩大，具体行使 186 部法律法规，履行 2085 项事权，涉及市场经济中的各项业务领域，涵盖民生需求、生命财产安全的方方面面，尤其是日常消费中容易出现的诉求热点、维权难点。《市场政策法规云课堂》系列普法微视频课项目旨在

“抓重点，蹭热点，出亮点”，创新普法方式手段，形成内容体系化、品质标准化的市场监管领域专项网络课程视频资源。同时充分利用互联网手段，迎合网络视频发展趋势及当下人民群众喜爱的短视频模式，借助主流视频平台发展规模，进行全网络、多方位渠道投放。《市场政策法规云课堂》系列视频微课选题以市场监管部门业务职能范畴内的法律法规知识为单元，由区市场监督管理局业务部门结合日常接诉即办工作中的痛点、难点、当下人民群众关心的热点问题等展开拍摄，梳理其中涉及的普遍性、常识性法律问题，进行法条分析、介绍；新举措、新流程、新办法讲解；典型案例分析以及相关消费提示。每节课程 5-10 分钟，涵盖区市场监督管理局各业务科室，拟计划拍摄 52 期。

②项目突出亮点

《市场政策法规云课堂》系列视频微课坚持在“新”字上下功夫，在“特”字上做文章，在“实”字上创品牌。系列微视频课覆盖了市场监管部门重点业务科室的重点职责，每个职能科室按需精选 3-5 个具有代表性、针对性和时效性的主题，结合实景拍摄，生动还原该政策法规在实际生活中的应用场景，结合人民群众身边的实事和区市场监督管理局在执法过程中遇到的典型案例，深入浅出，将政策法规通俗化，提高人民群众学法懂法的积极性，切实推进“八五”普法活动的开展。

《市场政策法规云课堂》系列普法微视频课以朝阳区市场监管局职能范畴内的法律法规知识为单元，结合广大人民

群众关心的市场监管部门热点问题、接诉即办工作中的痛点、难点问题等展开，通过现场模拟、政策解读、以案释法等多种新形式，邀请执法人员“现身说法”，切实解决人民群众在日常生活中遇到的难题。例如，根据《北京市非机动车管理条例》规定，对发放临时标识的电动自行车设置3年过渡期，过渡期将于2021年10月31日到期。随着北京市电动自行车临时牌照过渡期即将结束，集中更换电动车进入高峰期。“超标电动自行车和非法改装电动自行车会带来哪些安全隐患？消费者如何选购和使用合规的电动自行车？”为此，朝阳区市场监管局利用“云课堂”平台，专门开设了以《电动自行车的那些事儿》为主题的视频课程，对相关问题进行详细解答，提示居民要选择正规渠道购买电动自行车。

③项目实施效果

《市场政策法规云课堂》系列视频微课面向朝阳辖区企业及线上、线下广大人民群众，利用互联网平台在区市场监督管理局官方微博、微信、抖音平台进行发布。截至2021年底，《市场政策法规云课堂》系列视频已经推出十六期，主题涉及《电动自行车那些事儿》、《2021年版<医疗器械监督管理条例>上新了》、《传销害人害己 警惕诱惑 抵制传销》《疫情期间哄抬物价？查!》等领域。相关视频已通过朝阳区市场监管局官方微信公众号、微博等平台进行发布，累积播放量20万人次，取得了良好的宣传效果。其中《2021年版<医疗器械监督管理条例>上新了》还经国家药品监管局筛选后与全国各省、市药监系统33个作品一起共同入选了《第

六届平安中国“三微”（微视频、微电影、微动漫等）比赛暨优秀政法文化作品评选》，这也是北京各区县局唯一入选的作品。

④今后推进方向及措施

《市场政策法规云课堂》系列普法微视频课项目逐渐形成规模，后期朝阳区市场监管局将通过各媒体积极推广、宣传，持续扩大项目影响力，并在“课程”数量形成积累的基础上打造可向全国市场监管体系推广并共享的视频内容。同时，朝阳区市场监管局也将积极创新普法方式和手段，提高普法质量及普法产品供给的精准性和有效性。以《市场政策法规云课堂》系列视频微课为契机、以打造朝阳市场监管局创新普法宣传工作品牌新形象为目标，坚持效果为导向，在充分利用传统有效的普法方式基础上，促进单向式传播向互动式、服务式、场景式传播转变，使朝阳区市场监管局普法工作更接地气，更为群众喜闻乐见。从而，全面落实、强化“谁执法谁普法”普法责任制，推动社会法治意识和法治素养的全面提升。

3.人社局：建立“融调解”工作机制，推进劳动纠纷多元化解

①项目基本情况

为深入推进朝阳区劳动纠纷多元化解，构建和谐稳定的劳动关系，提升朝阳区市域治理水平，朝阳区人社局和区法院、区工会建立“融调解”工作机制，融合行业调解、行政

调解、人民调解、专业调解、司法调解、特邀调解等调解力量，依托调解联动靠前、法治宣传靠前、司法确认靠前、分析研判靠前等工作机制，发挥平台共享、资源共享、信息共享、机制共享的集约效能，促进朝阳区劳动纠纷早发现、早介入、早处置，努力从源头上减少劳动纠纷的发生。

②项目突出亮点

一是建立劳动纠纷调解队伍名册。建立三方调解队伍资源库，三方共享。

二是加大调解协议司法确认力度。劳动纠纷申请仲裁前，经调解达成调解协议的，双方当事人可以向区法院申请司法确认。

三是设立法官工作站。区法院在区仲裁院、区总工会设立法官工作站，开展劳动纠纷巡回审判、现场咨询解答、靠前调解、现场司法确认等工作。

四是建立裁审尺度统一沟通交流机制。区法院和区仲裁院建立裁审尺度统一定期交流机制，统一裁审尺度，提升仲裁裁决的权威性。

五是建立劳动纠纷预警机制。建立欠薪裁员预警机制，通过大数据分析，提前研判、及时会商、有效处置。

六是充分发挥“无讼朝阳”平台作用。利用“无讼朝阳”平台开展在线咨询、在线协商、在线调解、在线司法确认、在线信息沟通分享等调解工作，实现劳动争议纠纷化解“一键式”操作，提高纠纷化解的质效。

③项目实施效果

自“融调解”机制运行以来，案前调解受案38000万余件，调解成功14000余件，开展有关“无讼朝阳”的操作培训2次，以实验方式实现司法确认11件，开展巡回庭3次，邀请法官共同参与劳动争议调解45件，成功43件，实现了从源头上减少劳动纠纷发生的目标，在案源治理方面起到了良好的收效。

④今后推进方向及措施

一是探索推进调解组织建设，探索在街道、乡镇、社区、农村设置劳动纠纷调解驻点工作室，实现让人民群众在家门口享受纠纷解决便利。

二是进一步完善机制建设，加快三方机制融合，实现畅通高效运转。区仲裁院与区法院将进一步深入互通调解力量、持续共享培训资源、开展纠纷引导分流、广泛统一裁审尺度、定期会商处置方案，着力推动劳动争议多元化解，正确引导当事人理性维权，切实降低纠纷解决成本，努力营造和谐劳动关系的良好社会氛围。

三是强化宣传推广，通过普法宣传、企业轮训、典型案例宣讲、司法建议等形式，针对劳动争议法律法规、劳动纠纷中常见易发问题、“融调解”机制的运行情况和成效等加大宣传力度，引导企业和劳动者增强理性维权、建立和谐劳动关系的意识。

（二）街乡

1. 垡头：建立法制审核全过程管理工作机制

①项目基本情况

2020 年 7 月 1 日北京市政府向街道下放职权到位，街道综合执法队以办事处的名义独立行使行政执法权。按照北京市政府的工作要求，司法所负责街道行政执法法制审核和监督保障工作。为了适应司法所新的岗位要求，努力提升街道行政执法规范化水平，一年来，垡头司法所与街道综合执法队团结合作，加强行政执法会商联动，逐步探索形成了垡头街道法制审核新的工作模式，建立了法制审核司法所全过程参与和管理工作机制，将事后法制审核前置到执法全过程的参与和监管，收到了良好的效果。

②项目突出亮点

司法所法制审核提前介入，将法治监督贯穿到执法的全过程。2021 年垡头街道在办理地区多起违法建设拆除任务、实施较大数额罚款案件时，司法所提前介入，立案之时就参与进来，与执法队一起共同研究执法案件办理过程中涉及到的法律问题和程序性问题，为街道执法准确定好法制审核工作基调。2021 年法制审核司法所全过程参与和管理工作机制建立过程中，司法所与执法队开展了近 50 次的工作会商，很好地实现了司法所对街道综合执法的全过程管理和监督，对街道执法规范化起到了很好的推动作用。

司法所和街道法律顾问全程参与街道召开的行政执法

专题会议。2021 年为加强地区环境综合整治，积极稳妥拆除地区历史沉积的违法建设，垡头街道先后 10 余次召开违法建设拆除和重大行政处罚专题会议。积极邀请朝阳区相关委办局领导、垡头派出所、街道业务科室、司法所和法律顾问参加。各方群策群力，多方论证，共同协商解决问题之道。会商会上，司法所工作人员和街道法律顾问积极献言献策，从执法主体是否合法、法律依据运用是否正确、执法程序是否合规等方面认真加以分析，尽可能地降低行政执法风险，避免行政复议和诉讼案件的发生，及时消除社会不稳定因素。凸显了司法所的法治服务保障作用。

③项目实施效果

法治监督到位，违法建设有效拆除，年内无行政复议行政诉讼案件。通过建立法制审核司法所全过程参与和管理工作机制，司法所的法制审核作用发挥更加充分，更加积极主动。很好地体现了司法所工作人员积极进取认真负责的工作作风，得到了街道领导的高度认可。同时对街道执法很好地实现了全过程的监管，提高了执法监督的针对性和实效性，避免了事后审核可能引发的各种执法风险。例如，2021 年垡头街道发现一社会单位现有 1200 多平方米的违法建筑需要拆除。为此垡头街道司法所和街道综合执法队共同学习《北京市城乡规划条例》《北京市禁止违法建设若干规定》等法律法规，以及朝阳区关于违法建设强制拆除的相关文件，对违法建设的拆除主体、拆除需要经过的工作流程进行了认真分析，在拆除程序上严格把关。在街道领导的精心组织下，

拆违项目积极稳妥加以推进。最后该单位在街道督导下承担起社会责任、对违法建设自行进行了拆除，同时对涉及到的10 余家商户进行了有序疏散，最大程度地保护了商户的利益。拆违任务得以圆满完成。2021 年，垡头街道综合执法拆除违法建设 2000 多平方米，整体执法过程平稳，没有引发集体访、行政复议和行政诉讼等不稳定事件。

科室合作到位，业务联动非常顺畅，实现双促进双提升。通过建立法制审核司法所全过程参与和管理工作机制，司法所与执法队业务合作更加顺畅。垡头司法所在综合执法业务方面接触时间短、基础薄弱，做好法制审核和执法监督工作压力和挑战都很大，但通过科室间合作，司法所向执法队虚心学习执法相关业务知识，逐步提高了执法理论业务水平。同时执法队在司法所的全过程监督下，执法更加规范。实现了教学相长、双促进双提升。

④今后推进方向及措施

一是不断加强法律法规和业务知识学习。司法所应认真学习《法治政府建设实施纲要（2021-2025 年）》，学习《中华人民共和国行政处罚法》《朝阳区行政执法三项制度》等法治文件，在具体执法过程中注重总结经验，提高理论运用能力，全面履行好街道综合执法法制审核和监督职责。

二是加强科室间的团结合作。司法所与执法队密切合作，继续深化垡头街道法制审核司法所全过程参与和管理工作模式，在具体执法过程中加强工作互联互通，最终实现司法所对街道执法实施全过程管理和有效监督。

三是为街道法治政府建设提供坚强的法治保障。司法所努力发挥好街道依法行政和法治政府建设的统筹协调工作。在朝阳区司法局和街道工委的坚强领导下，协调机关科室和街道法律顾问，全面推进依法行政和法治政府建设，为地区发展提供坚强的法治保障。

2. 双井：建设双井街道城市管理综合行政执法中心

①项目基本情况

2018 年 6 月 19 日，综合执法中心正式挂牌成立。双井街道办事处主管副主任兼任综合执法中心主任，负责统筹、协调报到部门开展综合执法工作。综合执法中心依托“行政执法平台”，开展日常执法工作的会商、部署、吹哨、落实。办公场所设在双井街道综合行政执法队。综合执法中心通过“实名常驻、联片派驻、吹哨进驻”的方式，实现了 12 个区、街级执法力量分级、分类进驻。其中双井街道综合行政执法队、市场所、派出所、平安建设办公室、城市管理办公室，消防大队、交通大队、区住建委、区环卫中心为 9 个常驻、派驻部门，市规自委朝阳分局、区水政监察队、区生态环境局、区绿化局为 4 个吹哨进驻单位；通过建立并完善“1+6+2”运行框架，规范“接收案件-问题提交-分流派遣-中心会商-执法处置-信息反馈”工作流程，加强关系群众切身利益领域执法，实现联合执法常态化，全面提升行政执法工作的规范性、针对性、有效性。

②项目突出亮点

综合执法中心建设坚持“五个突出”，即：突出组织体系建设、突出党建引领、突出法治保障、突出信息互通，一体联动、突出广动员，回头看。其一，突出组织体系建设。建立以 1 个方案、6 项制度、2 张图为主要内容的“1+6+2”（即：1 个实体化平台建设方案；党建引领、签到考勤、台账记录、请示报告、周例会研判、考核评价 6 项制度；工作程序图、组织架构图 2 张图）运行框架，构建部门协同、全域覆盖、不留缝隙、长效管理的综合执法工作体系。其二，突出党建引领。建立双井街道城市管理综合执法中心功能型联合党支部。常驻党员定期参加支部活动、接受支部教育，充分发挥党组织的政治核心作用。街道工委定期听取中心执法工作汇报，重大疑难问题上报工委研究决定。其三，突出法治保障。将街道法律顾问纳入综合执法中心日常工作，通过定期开展法律培训、线上答疑、审核执法案卷、提供法律意见等工作，确保行政执法工作的科学性、合法性，为执法工作的有序开展提供坚实的法律保障。其四，突出信息互通，一体联动。强化中心和部门的信息互通共享，根据“吹哨、报到”工作事项急缓程度，分别进行不同程度的执法力量调动，打通管理壁垒，形成执法力量联动一盘棋、全力抓攻坚的局面。其五，突出广动员，回头看。街道利用媒体形式对平台工作展开正面宣传报道；中心人员、社区工作者深入开展群众工作赢取共识。不定期组织“回头看”，限期复查，及时总结，为改进工作提供依据。

③项目实施效果

工作合力明显加强。综合执法平台将各方执法力量整合，提高了执法效能，通过“一个平台管执法”，从执法数量上做“减法”，实现执法一次到位。对以前店里店外、前管后罚等执法模糊地带，执法内容上做了“加法”，实现执法内容全过程。形成了城管、安监、工商、食药、质监、价格、消防、交通、治安、环保、水务、卫生等多维度的执法方向，紧密了日常管理与处罚的链接，相互协作、彼此支撑作用显著。

工作绩效明显提升。“接诉即办”满意率大幅度提高，由之前的 50%-60%提升至当前阶段的 80%-90%，解决率由原来的 40%左右提升至当前阶段的 70%左右。

工作作风明显转变。通过平台管理机制的改革和职权履行的监督考核，各执法部门的执法作风明显转变，各类案件的处置态度更加积极主动。每周例会调度和多次社区综合执法机制的实施，执法部门与社区干部的紧密联系度得到了提升，并随着共同解决参与各类案件的合作配合机会增多，相互协调彼此沟通了解的氛围也逐渐好转。

④今后推进方向及措施

一是加强重大行政执法事项的法制审核工作。随着双井街道城市管理综合行政执法中心的建设健全，相关下沉执法权不仅数量庞大，且涉及领域较广，这对综合执法人员的专业能力和法治素养提出了更高的要求和更大的挑战。尤其对于重大行政执法事项，其合法性与合理性把关愈显重要，建

议双井街道城市管理综合行政执法中心今后应注意加强重大行政执法事项的法制审核工作，实现行政执法各环节的合法合规。

二是注重基层法制审核人员的专业水平提升。其一，在人才招聘环节，更加注重基层法制审核人员的法律专业背景和法律职业资格取得。其二，在日常工作环节，更加注重基层法制审核人员的法治培训和教育：一方面要强化法治理论学习，定期邀请高校法律专家进行培训、讲座和交流，鼓励有需求的基层法制审核人员参加法律职业资格考试，并配套相应的激励措施；另一方面要强化实务经验学习，定期组织案件交流、庭审旁听等活动。

3. 朝外：打造政务服务“码上办”，持续优化营商环境

①项目基本情况

近年来，朝外街道积极推进法治政府建设，加快推进信息化平台建设，“伴儿”APP 是朝外街道打造的集邻里社交、邻里互助、便民服务、活动组织、接诉即办等功能为一体的线上平台。“码上办”板块，选取居民、企业单位可线上办理事项，按照线下办理流程，设计流程板块，居民、企业单位可随时提交资料，提交成功后，只需等待部门审核即可，让群众从“最多跑一次”到“一次不用跑”。

②项目突出亮点

为全面贯彻落实习近平法治思想，深入推进依法行政，加快建设法治政府，北京市朝阳区朝外街道对现有行政审批

和公共服务事项深度研究，在自有社会治理平台“伴儿”APP上，推出“码上办”线上服务。

在“伴儿”APP首页点击“码上办”板块，进入“医保定点医疗机构变更”栏并点击办理按钮，填写相关信息，根据提示选择原来的定点医院和想要修改的定点医院，电子手写签名后进行提交即可。此申请将在后台交由街道便民服务中心进行审核，一般将在3个工作日内完成办理。“伴儿”APP采取实名认证方式进行注册，居民使用十分安全。除了实现对“城乡居民定点医疗机构变更”办理业务的支持，后续将陆续增加其他业务，让居民足不出户就能顺利办事，享受到更多生活便利，实现“随时提交，点击即办，减少接触，提高效率”，真正把“放管服”改革的举措落到实处，切实增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

③项目实施效果

一是全面实现高频低风险事项一网通办。近年来，朝外街道以人民为中心的发展思想，不断强化互联网思维，积极推动互联网在公共服务方面的应用，统筹搭建了“互联网+政务服务”新平台，变“群众跑腿”为“数据跑腿”，围绕进一步深化“放管服”改革，依托信息化平台，丰富“码上办”办理事项，全面构建政务服务线下与线上深度融合新模式。

二是促进政府数字化与法治化融合。“码上办”是促进建设服务型政府，提高政务服务效能的重要抓手，有效实现“一件事一次办”，为居民提供了更多的办事渠道，充分保

障居民办事服务需要。同时，“码上办”增强了政务服务能力，优化了政务大厅“一站式”功能，推进了政务服务事项能够网上办、一次办、自助办，是传统服务与智能创新的结合，健全了法治政府机构职能体系，推动更好发挥政府作用。

④今后推进方向及措施

朝外街道将继续以数字化变革为动力，以便捷化改革为目标，持续优化便捷高效的政务环境，让“极速、极智、极优”成为朝外高品质数字政务服务的鲜明标识，用“最便利”政务服务提升企业群众“最舒心”办事体验，以挑战极限、追求极致的奋斗激情创优法治营商环境“新名片”!

4. 三间房：提升政务服务效能，建设服务型法治政府

①项目基本情况

三间房地区政务服务中心办公面积900平方米，对外服务窗口 18 个，主要包括社保所、科教文体办、住保办、民政、劳动科、残联、武装部、司法所、信访办等 9 个部门，近 200 项业务。中心共有工作人员 40 名，日均接待来访群众约60人，全年共为2万余人提供相关服务。

②项目突出亮点

一是开创“柜员制”服务先河。在全市开创“柜员制”服务先河，以依法行政、规范服务、提高效率为主线，以规范窗口服务为核心，以提高人民满意度为目标，建立“标准统一、流程统一、一岗多能、分段把关、互相监督”的工作机制。改变以往各窗办各事模式，实行“前台一口受理，后

台分工协作”，变“多头受理”为“通收通办”，效率大幅提高。

二是优化环境体验，打造人性化服务空间。地区政务中心设有服务窗口 18 个，涵盖了 9 个部门的社会保障服务、矛盾纠纷调解、住房保障等近 200 项业务；中心日均接待来访群众 100 人左右，全年服务 3 万余人次。另外，通过规范标准标识，提升细节处理等措施提升办事居民服务体验。

三是完善制度建设，严格管理规范，提高服务质量。先后制定《工作人员行为规范》等 16 项工作制度，汇编成制度手册，人手一册，定期学习，让工作人员在制度中规范行为，让办事群众真正感受到“门好进、事好办”，为服务对象提供“六心”服务，在服务标准上提出“四统一”、“五必须”的工作要求。创新中心管理的激励机制，推行“三亮”（亮标准、亮身份、亮承诺）、“三比”（比技能、比作风、比业绩）、“三评”（领导点评、窗口互评、群众评议），评选“星级服务窗口”、“党员示范岗”先进个人，奖惩分明，促使工作人员工作热情更加饱满，工作行为更加规范。

③项目实施效果

一是“区域通办”更便民。在已梳理的公共服务事项中选取了城乡居民基本养老保险参保登记等 10 个事项作为“区域通办”政务服务事项，在区属范围内实现“区域通办”。采用数据“网上跑”，即相关资料通过网络传递，实现群众在居住地提供材料，户口所在地街乡即可受理办结，使办事居民省时间、少跑路。

二是综合窗口高效运行。首先，服务标准再优化。153项公共服务事项达到全区范围内同事项的办理流程、材料清单、承诺时限等要素的统一，实现同一事项同等条件下的同标准办理。其次，规范一窗受理。乡级政务服务事项全部纳入综合窗口“一窗受理”，并将选取 1 个社区（村）服务站点设置政务服务综合窗口，打通政务服务“最后一公里”。第三，规范运行规则。按照区级统一制定的综合窗口运行规则，明确接件、受理、送达各环节的实施主体、职责和操作规范。

④今后推进方向及措施

三间房未来将持续提升政务服务效能，推动服务型法治政府建设迈上新台阶。借助大数据、人工智能、云计算等新一代信息技术，不断推进服务智能创新，着力实现“智能高效”的法治政府建设目标。同时关注老年人不熟悉网上办事操作及流程的客观现实，充分保障老年人基本服务需要。

5. 常营：健全社会矛盾纠纷行政预防调处化解体系

①项目基本情况

常营始终在“以人为本、调解先行、注重实效”的原则基础上，努力构建和完善依法、互补、多元调处化解社会矛盾纠纷的工作机制，以便及时妥善推进矛盾纠纷的化解，促进社会和谐。具体来看，常营主要从三个方面来健全社会矛盾纠纷行政预防调处化解体系：一是积极探索社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制；二是充分发挥公共法律服务站

的作用；三是加强多部门会商，坚持“三调”联动，努力将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

②项目突出亮点

一是梳理重点案件，全力排查化解矛盾。丰富排查方式，对可能存在矛盾隐患的重点领域实行定期排查，针对重要时间节点适时组织专项排查，并且对排查出的重大矛盾纠纷隐患随时上报。确立排查重点，将可能引发群体性事件的纠纷隐患全部纳入排查范围，落实化解措施，把民政、司法等行政资源和社区、楼门长等社会资源有效整合起来，最大限度地化解社会矛盾。

二是坚持“三调联动”调解模式。常营有效整合人民调解、行政调解、司法调解职能，充分发挥人民调解在矛盾纠纷多元化解机制中的基础性作用，努力实现“小事不出社区、大事不出地区、矛盾不上交”，实现司法所承担“家门口法院”的作用。

三是提高调解效率，完善信调对接机制。坚持法律工作者参与接访制度，设立矛盾纠纷多元化解中心和公共法律服务站，在相关信访事项的接待过程中，必要时律师可参与矛盾纠纷类信访案件的调处和相关信访案件的法律政策解答。完善会商会办制度，信调对接相关部门及时召开信访矛盾隐患调处对接工作会议，相互沟通调处信息、商定矛盾纠纷类信访问题调处措施。定期与维稳部门、公安机关、调解机关交换矛盾纠纷隐患信息，全面做到情况互通、信息共享、工作同做、结果同悉，提高案件的调解效率。

四是强化督查督办，夯实矛盾调处责任。对单位、部门的复杂矛盾纠纷，可发放督办通知，明确责任单位、责任人及解决时限，并跟踪督办化解。推行责任单位代办化解，对于重点疑难复杂且需多个事权单位共同处理的事项，责任单位要委派专门人员全程代办，直至问题解决为止。

③项目实施效果

常营司法所（信访办）联合成立了由综治、规划、律所、社区等部门组成的 26 人的工作专班，采取专班现场、社区摸底、电话沟通、联合约访四种调解模式相结合的方式，积极化解重点矛盾纠纷，取得了显著成效。尤其在蛋壳公寓矛盾纠纷领域，已化解 679 户 1912 人。同时，对涉及婚姻继承等家事纠纷，承担家门口法院的作用，做好诉前调解。

④今后推进方向及措施

常营今后将进一步健全社会矛盾纠纷行政预防调处化解体系，适应纠纷的多元属性，转变纠纷解决理念，整合人民调解、行政调解、司法调解等多种社会资源，综合运用调解、仲裁、诉讼等多种方式和手段，及时妥善推进矛盾纠纷化解。主要有三个努力方向：一是进一步探索矛盾纠纷排查预防渠道；二是进一步建立健全多元矛盾调解定期会商机制；三是进一步强化责任落实，争取将矛盾化解在萌芽状态，化解在基层。

6. 南磨房：建立南磨房心连心调解中心

①项目基本情况

北京市朝阳区心连心联合调解中心是在朝阳区司法局领导、朝阳法院指导与南磨房地区办事处支持下，于 2019 年 2 月以维护社会和谐稳定、有效化解基层矛盾纠纷为目的成立的民办非企业单位。心连心联合调解中心始终秉持以道德为基础、以情感为纽带、以法律为准绳的理念，将“情、理、法”三者有机结合，坚持用专业、便捷、有效的调解方式化解各类民事矛盾纠纷，服务区域社会治理，大力推进社会矛盾纠纷源头化解，充分发挥人民调解“第一道防线”作用，助力基层创新社会治理模式。

②项目突出亮点

一是重视后期回访工作，以提升群众满意度为工作导向。调解员在完成调解后必须对当事人进行回访，了解调解协议履行情况，以求通过调解工作真正解决纠纷，帮助群众解决问题，促使达成的调解协议落到实处。

二是完善与法院联动工作机制，建立法官工作站。法官工作站除由法官全程参与指导开展调解工作外，还组织调解员和群众进行案件旁听学习，在提高调解员调解水平的同时起到“审理一案，教育一片”的效果。

三是建立政民互动热线疑难案件对接流程。心连心联合调解中心根据 12345 政民互动热线在当地的疑难问题，通过研究分析，为当事人提供法律法规指导、法律咨询和调解服务，与当事人一起动脑筋，想办法，促进其合理合法诉求达

成。

③项目实施效果

从心连心调解中心成立至今，有效化解了地区各类矛盾纠纷。通过调解工作开展不仅使地区集中爆发的物业纠纷得到化解，“12345”投诉量有所下降，而且还使居民法治意识明显增强，物业费缴纳率有所提高，物业服务水平大幅提升，居民对物业服务满意度较之前有了显著提高。截至2021年7月，调解中心共调解矛盾纠纷683起，调解成功465起，调解成功率达68.08%，涉及金额7000余万元。调解工作的开展得到了人民网、法治日报、央广之声等多家媒体的报道。

④今后推进方向及措施

继续深入探索访调、治安调解对接模式，实现平台整合、资源聚集、功能发挥、调解发力。不断摸索完善与法院合作机制，利用“多元调解＋速裁”模式，促进诉源化解，将群众诉求吸附在属地，将矛盾纠纷化解在基层，切实发挥公共法律服务在基层社会治理中的积极作用。

结束语

2021年是极不平凡、极为不易、极其难忘的一年。在“十四五”规划的开局之年，国家层面重点提出深化基层综合执法体制改革、启动新一轮行政复议体制改革。面对新时期、新形势、新任务，朝阳区委区政府始终坚持党对法治政府建设的组织领导，系统把握法治政府建设的指导思想、总目标、基本原则和总体要求，围绕全区中心工作进一步加强法治政府建设。

谋度于义者必得，事因于民者必成。在厚重的历史岁月中，朝阳区为追求法治、探索法治、建设法治、推进法治、厉行法治进行了艰苦奋斗，在危机中育先机、于变局中开新局，走过了不平凡的历程。朝阳区始终将人民群众对美好生活的向往作为区域法治政府建设的首要推动力。在过去的一年里，朝阳区奋力推动习近平总书记对北京重要讲话精神在朝阳落地生根、形成生动实践，深入践行“建设一个什么样的首都，怎样建设首都”这个重大时代课题，紧密围绕加强“四个中心”功能建设、提高“四个服务”水平来谋划和推动各项工作，在首都发展中贡献了朝阳力量、提供了朝阳经验、展现了朝阳担当。区委区政府大力夯实基层执法基础，优化政务服务，巩固提升全国首届法治政府示范区创建成果，为全区经济社会高质量发展提供了有力的法治保障。

2022年，围绕首都发展的新目标、新要求，朝阳区域发展进入建设具有广泛国际影响力和竞争力的和谐宜居国际

化城区的重要时期，面临的机遇和挑战都有新的发展和变化。新版北京城市总规深入实施，“四个中心”“四个服务”能量加速释放，“五子”在紧要处落地，为区域新发展提供了强大支撑。新一轮科技革命和产业变革深入发展，新业态、新模式、新需求催生勃发，为区域推动科技、金融、文化融合发展，重构新动能、新优势，带来了重要机遇。立足新发展阶段，贯彻新发展理念，朝阳区面临快速融入新发展格局的时代挑战。在法治政府建设方面，一是如何进一步提升基层执法能力，不断创新执法方式，准确运用执法手段达到行政管理目的，做到执法既有“力度”又有“温度”；二是如何进一步增强普法工作的针对性和实效性，通过普法教育，将法律条文内化为行为规范、培树法治信仰，让公民自觉尊法学法守法用法；三是如何进一步完善社会矛盾预防和化解机制，完善构建从源头上预防化解基层社会矛盾的机制，努力将更多矛盾纠纷化解在基层，解决在诉前。

万众一心加油干，越是艰险越向前。未来，朝阳区将持续推进学习宣传贯彻习近平法治思想及“一规划两纲要”，持续提升基层行政执法能力水平、持续打造法治化营商环境、持续提升公共法律服务工作水平、持续深化社会矛盾多元化解工作、持续提升政府工作人员法治思维和依法行政能力、持续完善法治政府建设评估考核机制，努力把朝阳打造成为首都高质量发展示范区、文化创新引领区、国际交往中心区、绿色宜居标杆区。

草木蔓发，春山可望。朝阳区必将以奋进新百年为基本

遵循，推进全面依法治区各项工作，精彩谱写率先基本实现社会主义现代化的朝阳篇章，走好新时代赶考之路！