18项水气热等服务实现“零跑腿”

市城市管理局大力推进便民化，25项服务事项全部网上办理

□半岛记者 **王洪智** 通讯员 **李明**

为全面落实国家、省、市深化“放管服”改革有关决策部署，青岛市城市管理局在前期已公布的城市管理“一次办好”公共服务事项基础上，制定了《供水、供气、供热、公用事业收费便民服务“一次办好”工作方案（试行）》（青城管办65号），在市南区、市北区和李沧区率先试行供水、供气、供热和公用事业收费便民服务“一次办好”，实行“一统两多、一同一有”（“标准统一、窗口多能、渠道多元、服务同质、监管有力”）的新工作模式，让企业服务多跑路、市民群众少跑腿。

便民服务事项增加到25项

为最大程度地便民利民，市城市管理局按照“四统一”标准(即：统一事项名称、统一工作流程、统一服务时限，统一服务监督)优化服务流程，强化服务监督。按照“细无可细、分无可分”的原则，细化新增14项便民服务事项，涵盖了用户信息申报、设施维修调试、收费充值服务等全部日常服务内容。梳理后便民服务事项增加到25项，其中供水5项，供气8项，供热7项，公用事业收费5项。

以为群众服务便利化为目标，推进便民服务事项同企业的“多窗口”受理。即：在各个服务窗口均可“跨区域”受理市民服务需求，让群众“只进一扇门”，各类便民服务能够“就近办”。目前，41个服务窗口实现“同企业通办”，通办窗口较以前增加了36个。其中，青岛水务集团供水事项窗口13个、青岛能源集团供气供热服务事项窗口14个、青岛公用事业收费事项窗口10个、社会供热窗口（华电热力、鲁青热力、亨通达热力和金湖热力）4个。

实现市民“零跑腿”18项

为满足各类市民群众差异化服务需求，市城市管理局组织各行业单位开通了线上线下多种服务受理渠道。线上在山东政务网、公用事业收费服务网等网站开通了供气、供热、供水和公用事业收费等网上便民服务事项专栏，开通了青岛能源、青岛水务等7个企业微信公众号。同时，简化服务事项材料查验，对原先需要用户跑腿、现场提交的房产证、身份证等实行“网上报审、现场查验”。突破了制约服务事项网上办理的“瓶颈”，25项服务事项全部实现网上办理，较以前新增了23项。实现市民“零跑腿”18项，共减少市民跑腿次数10项次，其余7项全部实现“只跑一次腿”。

10月份以来，能源集团通过山东政务服务网、青岛能源微信公众号受理停止用热或者恢复用热、供热用户变更信息、供热收费等服务123件，全部实现及时办理，用户满意率100%；公用事业收费服务中心微信公众号开通了非卡用户自助缴费及发票打印功能，收费中心微信公众号关注人数由8月底的7.7万人增加到了8.1万人。

线下继续以城市管理12319热线和水务96111热线、能源96556热线为信息枢纽，联动各服务窗口、服务站所开展电话咨询、预约上门等便民服务，同时监督服务质量，实现了便民服务事项既可线上受理，又可线下受理，进一步满足传统用户的不同习惯服务需求。10月份以来，各单位已受理群众便民服务事项来电3742件，办结率100%，满意率100%。

实施“服务一体化提升”

推进服务流程再造，实施“服务一体化提升”。对各项便民服务实行精简申报材料，压缩办理时间，优化服务流程，建立以服务窗口为枢纽、各职能部门为节点、各服务站点为终端的服务体系，确保便民服务事项“提速增效”。目前，便民服务事项累计压缩办理时限116个工作日，最长压缩了25个工作日（既有住宅供热报装服务事项）。

推行“保姆式”、“店小二”式服务，进一步健全完善“一窗受理”运行机制和管理标准。在各服务窗口统一提供办事指南、“明白纸”，公示办事流程、办结时限和服务监督方式，让市民在每一个服务窗口都能得到“同标准、同流程、同时限、同效果”的同质化的服务。

10月份以来，收费服务中心各服务窗口办理便民卡充值4521笔（其中登门为老弱病残客户代充值160笔）、窗口刷卡缴费968笔、非卡缴费241笔、更名过户业务218笔、补卡业务263笔、注销业务1笔、现场复查表数18户。为特需客户提供亲情化便民服务，帮助不方便到站办理业务的客户代办便民卡补卡业务及代开发票15户。

服务监督透明，服务管理加强

为保障各项服务机制有效运转，市城市管理局建立了集行业管理监督、企业自我监督和社会监督为一体的服务监督管理机制。行业监管，以市民满意为目标，强化城市管理12319热线服务监督作用，加强对各单位服务质量的监督。建立便民服务“一次办好”台账，跟踪落实办理情况，综合运用现场督查、电话抽查等方式对便民服务“一次办好”开展情况进行全程监督。企业监管方面，各企业健全完善本单位便民服务督查考核机制，深入开展“一次办好”服务培训。

下一步，市城市管理局将进行再部署、再要求，继续推进便民服务“一次办好”各项工作，待条件成熟后，将在崂山、城阳、西海岸新区三区推广实施。

岛城今冬试水智慧供热

能源集团开展试点精准供热，10月底前完成各项准备

□文/图 半岛记者 **潘立超** 报道

本报10月18日讯 随着气温逐渐降低，人们在穿上厚衣服的同时，对于今冬供热问题也越来越关心。10月18日上午，半岛记者来到了青岛能源集团96556服务中心，看到这里的接线人员十分忙碌，据工作人员介绍，近期市民来电咨询的主要是关于开通供热和停热的相关问题，据介绍，为了保障市民的供热缴费更加快捷，青岛能源集团推出了网上银行、手机银行、支付宝、微信公众号、微信钱包和银行营业网点等多渠道的缴费方式，请市民在11月15日前通过以上方式完成便捷缴费。

工作人员正在进行供热准备。

记者从青岛能源集团了解到，该集团今冬新增供热面积400余万平方米。在保障供热质量的前提下，今年计划新增清洁能源供热点20余处，提升清洁能源在供热中的比重。自9月20日起，青岛能源集团近1200座换热站陆续启动充水试压、排气消缺等工作，10月底前完成供热各项准备工作。

当天上午，记者还来到了洪山坡换热站，青岛能源集团能源热电第一热力分公司中心换热站站长姜涛正在换热站对管道进行调试。

据青岛能源集团安全与服务监察部部长杨光介绍，为了全面保障今冬供热工作，一方面青岛能源集团所属供热企业已全部完成锅炉及附属设备的检修维护工作，供热设备处于良好的准运行状态。另一方面，青岛能源集团积极协调上游气源供应保障，燃料储备量占到整个供热季用量的40%，将全力保障供热季的平稳开局。此外，青岛能源集团将在今冬开展智慧供热试点工作，通过用户室温采集主动掌握用户室温变化情况，指导供热运行曲线，实现精准供热。

除此之外，为了深入贯彻落实“一次办好”工作要求，一方面青岛能源集团全面推行主动服务，运用能源智慧服务平台大数据的统计和分析功能对存在的供热疑难杂症进行了梳理和分析，在非供热季开展了“解决室温不达标问题大行动”。特别是重点推进实施了供热“串改并”改造提升工作，目前已完成改造户数2076户。另一方面全面做好公共服务事项和便民服务事项“一次办好”工作，17项服务事项可通过“山东政务服务网”和“青岛能源集团”微信公众号在网上进行办理。

记者了解到，在老式串联供热系统中，用户处于被动状态，无法根据家庭需要自行调节。而且一旦有一户出现不热或漏水等情况，需要对整个楼道进行停热调试维修。据介绍，串联系统改为并联系统后，每一户拥有独立阀门，有独立进水管和出水管，暖气片都可以单独调节，便于分户管理及控制，调节室温。

如果市民家中暖气管道想进行“串改并”改造，因不同区域的住户环境条件不一样，最好先咨询所属区域换热站了解自己家是否具备串改并的条件，然后到换热站办理相关手续。

青岛已与80余家高端医疗机构建立合作

□半岛记者 **徐军** 报道

本报10月18日讯 卫生健康人才是最重要的医疗资源，也是根本性资源。为宣传推介青岛卫生健康人才发展环境，吸引紧缺急需卫生健康人才来青岛就业创业，10月18日，由青岛市卫计委主办的“2018年青岛卫生健康人才发展环境推介会”召开。记者在会上了解到，近年来青岛与80多家国内外高端医疗机构建立合作关系，柔性引进24名大师级高端人才。推介会上还提出，要将青岛打造成国际一流的卫生人才汇聚之地、事业发展之城、价值实现之都。

中岛组团安置房场地平整已完成

□半岛记者 **郭振亮** 报道

本报10月18日讯 记者18日从市城乡建设委了解到，中岛组团改造项目拆迁范围为市南区四川路17至25号（单号），涉及470余户就地回迁居民。该项目在各相关部门的大力支持下，先后完成了安置区规划方案审批、土地腾空收储、规划条件审批、建设条件审批等相关工作。10月8日市政府批复安置区供地方案，10月10日市国土局发布土地拍卖公告，定于11月2日进行网上拍卖。目前，该项目场地平整已完成，四周围挡防护已完成。待下一步确定建设单位后，市南区将督促配合建设单位尽快办理相关建设手续，推进安置房尽快开工建设。