

12345成为国家级示范单位

昨日揭牌,实现“一号受理”,各环节标准共达千余项

本报10月16日讯(记者 马云云 李岩侠 见习记者 陈玮) 16日,“济南市12345全民参与社会管理国家级服务标准化示范单位”揭牌。此前,12345以98分的高分通过国家级服务标准化评估验收。

热线整合38条热线,实现“一号受理”,与各部门资源共享,在办公系统内建立了1.5万余条、700余万字的知识库,被确定为国家级标准化试点后,成立了专门工作机构,对各项标准进行梳理,前后四次对已有标准持续修订,标准数量由最初的200余项增加到目前的1090项,实现标准全覆盖。

济南市委副书记、市长杨鲁豫表示,12345市民服务热线成立四年来,受理类型正逐渐由投诉向咨询、建议方向发展,呈现出渐趋完善的态势。通过试点建设,初步探索出以12345市民服务热线为平台的“党委领导、政府负责、群众参与、社会协同”的城市社会管理新模式。

试点项目实施以来,12345热线系统受理市民诉求和建议225万件,限期处理率100%,先后收

到锦旗385面,感谢信29517件,信访量下降近30%,缓解了信访工作压力,提高了政府的工作效能和服务质量。

国家标准委主任陈钢指出,12345热线通过标准化工作在热线资源整合、规范管理中发挥了重要的作用,这是在我国社会管理方面的一个重大创新,为社会服务公共管理方面标准化更好地开展树立了非常好的典型。

济南市质监局副局长丁正罡表示,12345热线作为国标,可供大家借鉴,做法可供参考。该局标准化处处长赵兰说,济南市质监局在12345热线建立服务标准化体系、制定服务规范方面提供了帮助,对12345热线的员工进行服务标准化培训,提升了服务水平。热线通过引入标准化的理念和方法,改变了政府单纯以红头文件、行政命令的方式管理部门,服务群众的传统模式,建立了以热线标准化工单的形式明确各部门具体办理标准并进行有效监督的新模式,即由“管制型”、“审批型”政府向“电话”政府、现代“服务型”政府转变。



国家标准化管理委员会主任陈钢在济南市12345热线了解情况。本报记者 戴伟 摄

从接电话到归档,十个环节个个有标准

接线员一言一行都要按标准执行

本报记者 马云云 见习记者 陈玮

12345成为全国政府热线建设的“标杆”,这套标准包括哪些内容?如何在实践中贯彻实施?据介绍,热线理顺了十个标准化工作环节,也就是说,从受理市民电话到办理、反馈甚至归档,包括工作人员服务态度、言行举止等都有一整套完备的标准规范。

这十个环节依次为受理、直

办、转办、督办、反馈、回访到发布、分析、呈报、归档。热线搭建起了包含服务基础标准、服务保障标准和服务提供标准三大子体系的服务标准体系,覆盖了热线受理、转办办理、督办、回访以及服务质量控制等全过程。

热线构建起了上下贯通、互联互通的市领导、市、县(市)区、

街道办(乡、镇)、村(居)五级办理体系,形成了无缝隙、全覆盖的热线标准化工作网络。

为落实执行,将热线标准化各项规程制作成示范文本,要求全体热线人员一言一行都要严格按照标准执行,对热线受理事项各个环节,均按标准进行记录归档。

为强化考评奖惩,制定了热

线工作百分制考核评分标准,与纪检监察、人大政协、新闻媒体、市民群众建立联动,实现四位一体的全方位社会监督、全民参与社会管理的有效形式。市监察局专门制定了热线工作责任追究办法,将热线工作纳入年终全市科学发展观考核和行风评议综合考评,且所占分值逐年提高。

济南已创建四个国标示范单位

本报10月16日讯(见习记者 陈玮 通讯员 张雷) 16日,记者从济南市质监局获悉,截至目前,全市共创建4个国家级服务标准化示范单位,除了16日刚揭牌的12345和阳光大姐服务公司外,其他两家单位分别是舜耕山庄以及贵和商厦。

近年来,济南市质监局推进实施标准化战略,取得了一系列成果。目前全市共承担了6个全国标准化专业技术委员会/分委员会秘书处工作,创建4个国家级服务标准化示范单位,18个省级服务标准化示范单位。

新型社区规划将“贫富混合”

对新建居住类项目中未按要求规划安排公共服务设施的,不予审批

本报记者 喻雯

自8月6日济南市首次“城市规划管理工作社会调查活动”启动至今,得到社会的广泛关注和参与。9月份调查结果公布后,16日,济南市规划局围绕社会各界最关注的问题,研究制定了相关落实措施向社会公示。

观山游水赏泉品城

“突出泉城特色”是本次调查活动中各界最为关注关心的问题,80%的群众把“山水泉城”作为最应突出的城市特色。基于此,济南市规划局制定出了规划思路:以观山、游水、赏泉、品城为重点,打造仁者乐山、智者乐水、游者赏泉、行者品城的城市特色品牌,追求城市与自然、人文、生活的和谐共生,让仁者静、智者动、游者醉、行者欢。

“济南的泉水在世界上都是独一无二的,不是分布在山上而是在老百姓的身边。”济南市规划局局长贾玉良说,在老城区,平均每百米就有一处泉水,对泉水的保护是至关重要的。下一步将按照“打造七十二名泉,演绎百种风情”的思路,以保泉为基础,享泉为目标,造泉为补充,实现从游经到停留、从园中到城中、从局部到市域,让泉水更好地造福市民。

与此同时还将以护城河、小清河游览线路为重点,组织景观

规划,搞好岸线设计,加强夜景照明,创造“亲水”空间。

打造15分钟生活圈

调查结果显示,市民对改善居住区停车、医疗、教育、绿化等公共设施配套,为市民生活出行提供便利条件等方面具有较大期待。

针对以上问题,济南市规划局也制定了相关措施。

为构建新型社区,济南市规划局规划建设一批功能完善、交通便利、空间合理的新型社区,在15分钟步行范围内布置学校、商业、卫生、教育等基础设施,加强基层服务网络建设,方便市民生活出行。“我们将开展人性化规划设计,规划会尊重人的心理感受和行为习惯,倡导高端、中端、低端住宅混合布局,避免‘阶层板结’,促进社会融合。”贾玉良说。

为保证居住区公共设施配套,规划局在规划管理中严格把关,对新建居住类项目中未按要求规划安排公共服务设施的,不



济南打造以观山、游水、赏泉、品城为重点的城市品牌。本报记者 王媛 摄

予审批,确保居住区公共服务设施规划落到实处。对分期建设的商品住宅同时配建相应的公共服务设施,预防配套设施少建、不建或滞后现象的发生。对旧城区,结合棚户区改造以及重点项目的开发建设,按照新建居住类项目标准予以合理配建,逐步改善公共服务设施短缺的现象。

推动公共停车场建设

针对市民关注的城市规划问题,济南市规划局将启动新一轮控规调整优化试点工作,采取“片

区+街区”两个层级的分层编制模式,保证控规与不同类型的空间管制要求相适应。

对此,贾玉良指出,济南上一轮的城市控规是在2006年完成的,至今已经有6年的时间。在此期间,片区的用地、项目、布局等都发生了很大的变化。此次控制性规划深化调整也是基于此。“此次调整计划用两年的时间,覆盖了主城区内所有的片区,目前千佛山片区控规调整已经开始在征求意见。”

结合市民关注度高的交通治堵问题,济南市规划局编制《济南市

城市交通发展年度报告》,对城市交通问题进行系统研究,提出对策建议。为优化路网结构,下一步将改造重要道路交叉口,渠化交通,保障步行、自行车、公交的优先通行权,达到小改造、速见效的效果。

“下一步将重点推动公共停车场建设,尽快完善路外公共停车场规划,制定年度建设计划。”贾玉良指出,下一步还将建立综合执法机制,加强对已审批建筑物配建停车设施的管理,对不建、少建、挪作他用的规划停车设施进行全面排查和整改,鼓励单位及住宅小区停车位共享使用。