

# 1100余项标准可感可知,青岛公共服务有了“百科全书”

《青岛市基本公共服务综合标准体系框架(试行)》印发,涵盖教育、卫生、养老、住房等民生相关领域

□青岛日报/观海新闻记者 吴帅

## 城阳率先试点:

公共服务变得更加规范清晰、可感可知

2020年3月,城阳区获批成为国家首批基本公共服务标准化综合试点地区,这是青岛市承担的用技术标准支撑党和国家政策性文件最高的标准化项目。试点领域涉及公共教育、劳动就业创业、社会保险、医疗卫生、社会服务、住房保障、公共文化体育、优抚安置、残疾人服务等9个领域以及山东省安排的其他领域任务。两年多来,城阳开展了许多有益探索——

一张“服务清单”。在全省率先发布区县级基本公共服务标准——《城阳区基本公共服务标准(2022年版)》,全面梳理了幼有善育、学有优教、劳有应得、病有良医等10大重点领域112项基本公共服务事项清单,明确每个具体事项的项目名称、服务对象、服务内容、服务标准、牵头单位等内容。

一个“标准体系”。搭建以“通用基础标准体系”“基准指标标准体系”和“实施提供标准体系”“绩效评价标准体系”“管理保障标准体系”为支撑的“2+3”基本公共服务标准体系,已制定130项“基准指标”标准,255项“实施提供”标准,特别是制定了《“阳光招生”服务规范》《“阳光暖心家园”康复服务规范》等50余项特色关键标准,利用标准化补齐民生短板,实现过程均等。

一个“标准平台”。建设“阳光城阳”智慧标准平台,收录基本公共服务标准740余项、法律法规50余项、相关政策540余项。建立“智慧计算器”,实现“群众精准画像——政策智能匹配——一键链接兑现平台”的全流程,进一步打通基本公共服务政策信息通路。

截至目前,城阳区已初步搭建基本公共服务标准体系,制定实施882项标准,加速打造基本公共服务“普惠共同体”。

起床后有人帮忙穿衣洗漱,到了饭点可口饭菜送到桌前,无聊了到活动室看个电影,情绪不佳有人专门心理疏导……自从住进位于城阳区城阳街道的“阳光暖心家园”,76岁的残疾老人赵秀芬就把这里当成了自己的家。从衣食起居无微不至的生活照护到全生命周期的医疗健康服务,一整套“标准化”服务事项和流程,让她与托养在这里和享受居家服务的数百名老人和残疾人获得了阳光暖心服务。

在失智院护理区,按照《“阳光暖心家园”康复服务规范》,规范了康复评估、康复训练、康复指导、康复宣传以及精准建档等工作,为新入住和病情反复的患者提供7天×24小时跟踪服务,由团队为每位残障或老人制定个性化用药、康复护理和生活照料方案,以标准化推动“阳光暖心家园”服务

通过制定基本公共服务标准,可以优化资源配置,明晰责任权属,保证基本公共服务的公正、均等、高效和稳定供给。

日前,市市场监管局、市发展和改革委员会联合制定印发《青岛市基本公共服务综合标准体系框架(试行)》(以下简称《体系》)。《体系》涵盖教育、卫生、养老、住房等与民生密切相关的基本公共服务领域,搭建10个子体系、汇总1100余项标准,成为我市基本公共服务标准的“百科全书”,将助力我市高标准打造高质量公共服务体系,为逐步实现公共服务机会、过程、结果的均等化提供技术标准路径。可以说,《体系》这部特殊的“百科全书”,将推动青岛加快打造现代化治理样板城市,给市民带来更多的获得感、幸福感和安全感。



■作为市北区老旧小区改造示范项目,“标准化”改造后的浮山后四小区更加宜居。刘栋 摄

从“有”到“优”,实现残疾人服务精准化、普惠化、均等化。

城阳区市场监管局副局长孙青介绍,标准化工作除了规范服务流程、明确权责关系外,还有助于提升服务质量、优化资源配置。“责任能落实,承诺能兑现,成效可感知,质量可评估,基本公共服务更容易获得落地和推广,资源配置更有效率,群众也就更容易得到实惠。”

## 提升公共服务供给能力:

能享受到什么样的服务,一目了然

基本公共服务涉及幼儿服务、公共教育、劳动就业、医疗卫生等与人民生活和经济社会发展密切相关的多个民生领域,是人民群众最急需、最关心的服务,也是最需政府承担兜底保障供给责任的服务。

而实现基本公共服务均等化的关键是推进基本公共服务的标准化,以标准化手段优化资源配置、规范服务流程、提升服务质量、明确权责关系、

创新治理方式,从而切实提高人民群众的获得感。

“十三五”以来,青岛以基本公共服务标准为基础的基本公共标准体系逐步形成,就业、社会保障、教育、医疗卫生、社会服务等领域基本公共服务具体实施标准相继出台,义务教育寄宿制学校生均公用经费标准、机构供养孤儿最低养育标准等实现动态调整,医疗卫生、人力资源和社会保障等领域的基层机构标准化建设持续推进,城乡一体、人人享有、水平适度、公平持续的基本公共服务体系日益健全。

去年4月,我国制定出台了《国家基本公共服务标准(2021年版)》,明确了现阶段国家提供基本公共服务项目的基础标准。这是以标准化推动基本公共服务均等化的重要举措,也让地方政府对现阶段保障基本民生“重点要保什么”“保到什么程度”做到心中有数。

地方标准的出台则更具有实操性。今年4月份,我市出台了《青岛市基本公共服务标准(2022年版)》,包含了幼有善育、学有优教、劳有应得、病有良医、老有颐养、住有宜居、弱有所扶“七有”以

及优军服务、文化体育服务、公共安全“三保障”等10个方面,23个大类、95个服务项目。

“基本公共服务标准,对于政府来说是一份责任单,哪里有短板,哪里要加强,一清二楚;对于市民来说,是一份承诺书,能享受到什么样的服务,由谁来提供,一目了然。”市市场监管局标准化处处长高学龙表示。

依托基本公共服务标准体系的构建,青岛基本公共服务均等化水平逐步提高,城乡间、区市间基本公共服务差距明显缩小,公共服务供给能力显著提升,民生支出占公共财政支出比重保持在70%左右。居民人均可支配收入较“十二五”末增长42%左右,城镇登记失业率控制在4%以内,青岛跻身全国十大美好生活城市,群众获得感、幸福感、安全感明显增强。

## 这一特殊“百科全书”正逐步完善:

全力打造基本公共服务“青岛标杆”

推进基本公共服务标准化是一个治理过程、

一种治理机制,在一定意义上也可以看作一种治理范式。城阳区实施国家基本公共服务标准化综合试点的成果,为全市基本公共服务标准体系的构建和完善提供了实践基础。

近期青岛出台的《体系》就是在试点建设基础上,通过梳理本地区基本公共服务领域和事项,结合国家基本公共服务清单以及相关行业标准规范,围绕实施《青岛市基本公共服务标准(年度版)》,编制本地基本公共服务标准规范,建立实施检测、动态调整机制的基础上形成的。

《体系》以国家标准、行业标准为主体,地方标准为补充,通过机会均等、过程均等、结果均等的实施路径构建,覆盖基本公共服务触发、提供、享受的全过程。横向看,基本公共服务标准体系分为“幼有善育”“学有优教”“劳有应得”等10个子体系;纵向看,分为机会均等、过程均等、结果均等3个方面分别对应了基本公共服务的基准指标标准、实施提供标准和评价标准。

其中,“过程均等”明确了基本公共服务的提供过程,提供成效、功能要素和组织结构,为具体实施路径制定技术规范,譬如围绕“幼有善育”,提出建设优孕优生服务、儿童健康服务、儿童关爱服务等3个要素的实施提供标准体系。其中优孕优生服务标准体系中,又包括免费孕前优生健康检查、孕产妇健康服务、基本避孕服务、生育保险、产前筛查、新生儿疾病筛查、住院分娩补助等相关标准。

基于标准体系框架之下,标准明细表中汇总了相关领域现有、正在制定和应予制定的1100余项标准,可以说是基本公共服务标准的“百科全书”。

高学龙表示,《体系》明确了我市基本公共服务标准的现状、需求和发展趋势,理顺了相关标准之间的体系框架和相互联系,将支撑全市有序地开展基本公共服务标准化工作,促进基本公共服务同标、同线、同质。青岛市将在两年试行期内对该《体系》实行动态管理,不断进行完善优化,全力打造基本公共服务“青岛标杆”,为“十四五”国家基本公共服务体系建设提供精彩的“青岛样本”。

据悉,“十四五”时期,全市标准化工作要围绕推动标准供给由政府主导向政府与市场并重转变、推动标准制定由产业贸易为主向经济社会全面转变、推动标准化工作由国内驱动向国内外国际相互促进转变、推动标准化发展由数量规模型向质量效益型转变发展,要围绕“标准化+科技创新、产业发展、绿色发展、城乡建设、社会治理、内外协同、改革创新”等7个重点领域进行,为全市经济社会发展提供标准技术支撑。

上半年,财政收入增幅、税收增幅、税收比重3项指标均居全市首位——

# 市南区下真功出实招助推经济发展“加速跑”

## 顶格推进,产业项目大提升

8月3日上午8时,市南区委书记王锋准时来到会议室,市南区发展和改革局、区工业和信息化局、区商务局、区卫生健康局、区大数据发展管理局、区历史城区保护发展局、区招商投资发展中心等8家相关部门和区属平台公司对各自领域招商引资项目在会上一一汇报,区政协主席、分管副区长提出意见、建议,统筹要素、研判数据、寻找路径。像这样的早例会在市南区每周都会召开。

为顺应全市招商引资新体制变化,市南区成立区委书记、区长、区政协主席任组长的区投资促进工作领导小组,上下联动、齐抓共管,进一步强化对全区招商引资工作的组织领导。除此之外,制订《市南区招商引资工作办法》,从要素资源统筹、信息报送、研判准入、决策履约、督查考核及会议制度等方面再造全区招商工作流程。依托招商引资综合专家库和六大主导产业专家库,对项目快研判、快决策、快推进,项目落地周期明显缩短。

不仅制度上有保障,打法上也有“新招”。市南区聚焦主导产业招引、重大项目招引、闲置载体盘活三个领域发力,通过展会招商、社会化招商、云上招商等手段,使项目来源渠道更加多元。围绕主导产业谋划项目招引,新瑞利产业投资基金、芯凯微电子、英吉瑞能源贸易等40个现代金融、数字经济、时尚消费产业重点项目成功落户。在重大项目招引上,坚持招大、引强、选优,加快形成以龙头带动集群的发展格局,世界500强企业正威集团、国内知名头部私募基金管理机构洪泰基金、“云服务”头部企业天成云数等重大项目顺利落地。而在盘活闲置载体方面也有重大突破,利用“旧巢”引“新凤”,变闲置载体包袱为招商引资资源,引入总投资近51亿元的青岛涉外法务中心项目,实现了停滞近9年的“烂尾楼”凤凰涅槃、重获新生。

据统计,上半年,市南区共引进亿元以上内资项目54个,注册资本总额316.64亿元;外资项目20个,注册资本总额3.61亿美元。其中,引进1个百亿元、2个30亿元重点产业领域大项目、1个世界500强项目。实际到账内资107.71亿元,同比增长52.2%;实际利用外资2.54亿美元,实现时间过半任务超额完成。

## 助企纾困,政策红利显成效

今年以来,经济发展环境的复杂性、严峻性、不确定性上升,给广大市场主体特别是中小微企业和个体工商户带来更大的生存压力。为及时解决市场主体的“燃眉之急”“心之所盼”,市南区不

仅健全和完善企业服务体系,围绕企业需求,提升政策服务精准度,帮助企业在“靶向纾困”,为广大市场主体排忧解难。

市南区坚决落实组合式税费支持政策,着眼于企业降成本,增加现金流,支持中小企业渡过难关。运行留抵退税非集中式审核模式,开展大额退税事前分析,实现无风险企业“来了就办”。创新机制提速审核,全区大规模留抵退税政策完成全口径退税10.8亿元。把政策红利转化为企业红利,进一步激发市场主体活力,增强发展后劲,从而转化为财政收入的“真金白银”。

当政策的“春雨”精准滴灌到微观个体上,企业被“润”出活力,迸发出能量。“能在这个时候收到奖补资金,相当于给企业注入一剂‘强心针’,我们会将更多的资金和精力投入到技术研发中。”青岛华正信息技术股份有限公司副总经理李建介绍,公司正在深化工业互联网平台服务和物联网平台应用研发,但受疫情影响,企业资金周转压力倍增。正当项目负责人犯愁之际,市南区发布了惠企服务15条政策。根据政策公司可享受到300万元的资金扶持,“我们没去政府跑一趟,没有提供任何材料,钱就到账了,这种高效服务让企业感到很暖心。”李建说。

■市南浮山湾区域目前共聚集154家大型企业总部,137家分行级以上金融机构,近6000家商务服务

宋喆 摄



现“免申即享”,为654家企业办理2021年度奖励资金约5.1亿元,重奖为市南经济发展做出突出贡献的企业和企业家。

全力支持中小微企业发展,按照政策,市南区对200万元以上的货物、服务及400万元以上工程项目预留45%以上份额面向中小微企业开展政府采购,对承租区属国有企业、区属行政事业单位房屋的266户服务业小微企业和个体工商户减免3个月租金近1500万元,全力支持中小微企业提高市场竞争力。

当政策的“春雨”精准滴灌到微观个体上,企业被“润”出活力,迸发出能量。“能在这个时候收到奖补资金,相当于给企业注入一剂‘强心针’,我们

户,其中新登记企业4318户,同比增长2.13%,在十个区市中排名第一。这组数据不仅充分显示了市南区优化的市场主体结构活力,也从侧面反映出市南不断增强的区域吸引力。

营商环境是经济发展的“先手棋”,是招商引资的“强磁场”,也是区域竞争的“软实力”。为做好企业服务,打好优化营商环境“组合拳”。今年以来,市南区坚定不移贯彻新发展理念,打造活力经济先行区,夯实为企业服务“全链条”,营造企业发展的“暖气候”,让企业“进得来、安得下、有发展”。

在政策方面,市南区坚持务实、精准导向,全面梳理分析政策实施便利度、经济带动性、惠企契合度等情况,重点围绕现代金融、数字经济、高端商务、时尚消费、航运物流、文化旅游等六大主导产业,并对《市南区促进“双招双引”和经济高质量发展政策20条》进行修订。同时,陆续出台数字经济、科技创新、律师业、人力资源服务业等领域新政策,形成以“政策20条”为总纲的1+N政策体系,通过丰富政策供给构建协同、高效、融合、畅通的产业发展生态。

在政务服务方面,市南区进一步推动放管服改革,首创市区一体化服务模式,打造市区联办的“企业开办一窗式服务专区”,设立市区通办的审批楼层、营业执照申办、印章刻制、发票申领、社保医保、公积金登记、银行开户等企业开办所需流程,均可在一体化企业开办专区办理,全流程办结时间提速到即来即办、立等可取。为新开办企业提供免费帮办代办、免费法律咨询、免费税务Ukey、免费银行开户、免费公章刻制等“五免服务”,并免费发放“企业开办大礼包”,让企业群众享受“1+1>2”的便捷高效服务体验。扩大“独任审批师”的范围和职能,通过对审批事项全面进行梳理,压缩审批时限、精简审批材料,将没有“现场勘验”“专家评审”等特殊环节要求的审批事项,提速为“即办件”,目前“独任审批师”事项已增至178项。推出“暖南项目管家师”等特色“暖服务”,加快推进行政审批数字化转型,通过打造“暖南”政务服务品牌,让企业感受到政务服务的温度。

除此之外,市南区主动靠前,开展“企业大走访、服务大提升”行动。对重点企业实行分层次、全覆盖企业包联,区级领导、行业部门、街道办事处形成合力,开展“点对点”走访服务,将惠企扶持政策第一时间传递给企业,帮助企业保经营、稳发展。上半年,区级干部带队逐一实地走访128家企业,全区各部门累计走访企业2700余家次,解决企业问题173个。目前,“市南区企业服务智平台”二期建设已启动,全区各部门正梳理为企业服务需求,完善一站式综合性企业服务平台功能。

(滕媛)

今年1—7月份,市南新登记市场主体7328