

打破行政区划壁垒，创新打造一体化政务服务示范区 济阳区构筑跨域通办“同心圆”

9月26日-28日，全国2023政务服务博览会在武汉举行，济阳区参加“跨域通办”与“一窗通办”联合体签约仪式，构建跨域通办一体化联盟。今年以来，济阳区持续推进跨域通办，将最小的服务单元深度融合，坚持四个“一体化”推进，创新打造“济南-德州-滨州”一体化政务服务示范区，构建“跨市15分钟政务服务圈”，实现示范区内同一事项无差别受理、同标准办理。



在全国政务服务博览会上，济阳区参加“跨域通办”与“一窗通办”联合体签约仪式。

通讯员 周传振

建立“一体化”推进机制

打造“济南-德州-滨州”一体化政务服务示范区，深化省会经济圈一体化发展模式，推动政务服务从政府部门供给导向向企业群众需求导向转变，纵深推进政务服务“跨域通办”。深化“党建引领+政务服务”，成立“济南-德州-滨州”一体化政务服务示范区工作领导小组，建立定期会商、轮值组长、精准统计办件量等工作机制，实现示范区协同联动。

5月5日，“济南-德州-滨州”一体化政务服务示范区暨“跨市15分钟政务服务圈”签约仪式在济阳举办。

加强“一体化”队伍建设

择优选取综合素质高、业务能力强、服务态度好的业务骨干，组建“跨域通办”帮办代办队伍，各地在政务服务大厅设立“跨域通办”专区或专窗，积极开展专题培训，确保帮办代办人员做到政策答复“一口清”，破解群众对“跨域通办”事项不了解、自助网办、掌办不会操作等问题。截至目前，示范区政务服务专业队伍达580余人，可提供远程在线咨询、远程资料预审、远程受理办件等服务。

完善“一体化”事项构建

签订《“济南-德州-滨州”一体化政务服务示范区框架协议》《“济德一体化”跨市15分钟政务

服务圈合作协议》《济滨一体化“跨市15分钟政务服务圈合作协议》，编制标准化服务指南，公布95项通办事项清单，实现示范区内同一事项无差别受理、同标准办理。公布通办事项清单95项，编制标准化服务指南，将最小的服务单元深度融合，1344项政务服务事项网办率达99.26%。

提升“一体化”服务水平。建立互信互任工作机制，实现异地受理、跨区域审核、现场打印发证；强化多领域合作，围绕产业协作、土地流转、人社医保等领域，召开推进会5次，强化16项重点合作事项，提升一体化发展水平。强化数字赋能，深化“无证明城市”建设，实现电子证照共享互认，打造“无证明大厅”。完善“云勘验”“云帮办”合作模式，持续加强数字赋能，打造“政务服务15分钟便利圈”。

本报11月2日讯（通讯员 董红凤）近日，济阳区自然资源局完成济南绕城高速公路二环线北环段项目垛石服务区供地，这是全省首宗获批的明确服务区商业用地的高速公路用地，标志着该项目济阳段供地手续全部完成，有效保障了项目施工进度。

济南绕城高速公路二环线北环段项目是山东省重点工程项目，对于完善山东省高速路网布局、提高路网服务水平、发挥路网整体效益、拓展济南市城市发展空间、带动沿线区域经济社会发展、强化济南新旧动能转换先行区辐射带动作用、加快省会经济圈一体化发展具有重要意义。该项目全长67.62公里，起自济南市章丘区黄河街道以北，向西途经济南市章丘区、济阳区、德州市临邑县、禹城市，止于禹城市梁家镇北侧与京台高速交叉处，设置梁庄枢纽互通顺接二环线西环段，其中济阳区境内33.9公里，并设置服务区一处。

济阳垛石服务区分为南北两区，总面积98146平方米，

全省首宗高速服务区商业用地 在济阳区成功出让

其中经营性用地面积14577平方米，占比为14.85%。其中，南区用地面积48900平方米，经营性用地面积8297平方米，占比16.97%；北区用地面积49246平方米，经营性用地面积6280平方米，占比12.75%。该项目建设用地已于2022年3月获自然资源部批复，完成服务区供地有效盘活了2022年批而未供土地，促进了土地资源的高效利用。

为加快项目供地、保障项目进度，济阳区自然资源局积极作为，主动靠前服务，优化审批流程，提高审批效率，及时跟进服务区经营性用地出让手续的办理工作，尤其是在经营性用地范围界定政策不明确的前提下，省自然资源厅、济南市自然资源和规划局大力支持帮助、提供有效指导，济阳区自然资源局深研政策、大胆摸索、先行先试，顺利完成了该地块的审批工作，有效保障了项目建设用地需求，为工程顺利推进奠定了坚实基础，为经济社会发展提供了高效率的资源要素保障。

济阳新城供热公司营业时间调整为早8:00至晚8:00 “错时办+延时办”，用户交费更方便

通讯员 赵雨

随着2023-2024采暖季日益临近，为方便用户办理交费、复热、咨询等供热业务，自10月15日起，济南能源集团所属能投集团济南市济阳新城供热有限公司客户服务大厅采取提前上班、取消午休、推迟下班、周末不休息等措施，保持不间断服务，最大程度满足用户需求，进一步提高供热服务水平。现营业时间调整为早8:00至晚8:00。

公司按照能投集团相关要求，本着早计划、早安排的工作原则，推行辖区供热业务“错时办+延时办”服务模式，通过延长客户服务中心营业时间，利用晚上下班（17:30-19:30）及周末时间开展供热服务进社区活动，将服务时间延伸至“八小时之外”，把供热服务全面延伸至用户身边，有效解决辖区用户“上班时间没空办理业务、下班时间没处办理业务”的难题，让用户暖心更贴心。

急用户之所急，想用户之所想。公司针对辖区上班族、行动不便的老年人等特殊群体，利用其晚上下班、周末在家的特点，将



供热管家进社区为用户提供上门服务。

“流动服务营业厅”搬进小区里。志愿者们面对面了解用户需求，讲解现行供热政策，“零跑腿”办理咨询、电子合同签订、交费、复热、用热设施检查等业务，并引导

关注集团公众号、添加供暖管家企业微信，体验供热服务网上办带来的便利，切实立足用户角度，提升服务质效，打通供热服务“最后一公里”。截至目前，公司已在

附：交费方式及详细流程

一、济阳新城供热公司交费方式：

1. 线上交费：已签订电子合同的用户可通过微信、支付宝、济南热力集团微信公众号、网上银行（中国银行或农业银行）输入卡号线上交费；未签订电子合同的用户通过扫描二维码，录入相关信息，完成电子合同签订后，再进行线上交费。

2. 客服大厅（济阳区经二路26号沿街）：大厅设有扫码设备（微信、支付宝）、POS机，为提高办理效率，建议广大热用户扫码交费。营业时间：8:00-20:00（周六、周日正常办理业务）

3. 邮政储蓄银行：济北邮储（口腔医院路口西南角）、开元邮储（闻韶苑南门）、邮储营业厅（邮政局）三处网点。

二、各自管站用户交费由其所属物业公司自行安排，由物业公司于2023年11月15日前预交热费后予以供热，并确保账号余额充足。上采暖季欠费自管站，须先交清欠款后方可交纳本采暖季热费。

星河社区、滨河社区等20余个小区开展服务活动，为辖区广大热用户提供了更加便捷、高效的供热服务。

“之前听说过手机交费，但是

不知道怎么操作，加上自己年龄大了，腿脚行动不方便，正愁今年怎么交采暖费呢，今天在小区楼下，供热的志愿者们手把手耐心帮助我们完成了交费，真是太好了！”星河社区的热用户说，不出小区门就交纳了采暖费。

民生无小事，枝叶总关情。下一步，济南市济阳新城供热有限公司将用心诠释能源集团“知行合一，为人民服务”的企业核心价值观，继续优化服务方式，将各项供热工作做实、做细、做出成效，保障今冬供热安全和供热质量，以实干笃行书写今冬供热温暖答卷。

温馨提示：根据往年经验，交费高峰期一般集中在交费即将结束的后几天（交费截止日期为11月15日），易出现扎堆排队现象，同时，公司会根据交费先后顺序提供开阀、供热调试等服务，为避免交费高峰期间开阀量集中，减少等待时间，建议广大热用户尽早交费，并尽量选择使用微信、支付宝、手机银行等线上方式进行交费。如您有任何问题，可随时拨打济阳新城24小时服务热线0531-84228938，公司将竭诚为您服务！