北京市“十四五”时期社会公共服务发展规划发布

基本公共服务政府兜底保障

本报记者 曹政

学前教育学位增加23万个，人均体育场地面积达2.57平方米，居民人均可支配收入达到6.9万元，人均期望寿命达到82.43岁，常住人口受教育年限达到12.6年……北京公共服务水平在“十四五”期间将继续提高。

近日，市发改委发布《北京市“十四五”时期社会公共服务发展规划》，从“保基本、扩普惠、提品质、优布局”四个方面构建公共服务体系建设的任务框架，提出了40项重点任务举措。其中，对于聚焦群众基本生存和发展需求的基本公共服务，将主要由政府兜底保障。

保基本：供应各类住房100万套左右

政府应该向老百姓提供哪些基本公共服务，一份清单可以说明白。

“《规划》一大亮点是制定基本公共服务项目清单，按照这份清单向老百姓提供服务。”市发改委相关负责人介绍，清单聚焦人民最关心最直接最现实的利益问题，围绕“幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶、优军服务有保障、文体服务有保障”等民生保障目标，充分体现首善标准，构建北京市基本公共服务标准，明确服务项目及相应的服务对象、服务内容和保障标准。

记者注意到，《规划》对标对表国际一流和谐宜居之都发展目标和市民对美好生活的新需要，以高质量发展为主线，提出“十四五”时期人均期望寿命达到82.8岁，新增劳动力平均受教育年限达到15.8年等20项民生发展指标，目标设定走在全国前列。

疫情让各方更加关注突发公共卫生事件应急能力建设，本市计划出台《北京市传染病防治条例》，完善全市应急救灾储备库布局，建立医学观察隔离点、方舱医院等储备清单，实现北京市疾病预防控制中心迁建工程建成投用。一些地方医疗资源薄弱，积水潭医院、安贞医院、北京口腔医院等一批优质医院新院区将在“十四五”建成投用。

很多家长关心的教育供给方面，中小学建设专项行动将实施，持续增加优质资源覆盖面，义务教育就近入学率保持在99%以上；同时，大幅扩大郊区优质高中资源，持续加快重点产业功能区和人才聚集区优质学校建设。

此外，还将出台包括开辟老年人绿色通道、推动线上服务适老化改造等一系列举措切实解决老年人运用智能技术“数字鸿沟”问题；构建以公共图书馆、综合书城、特色书店、社区书店等为支撑的15分钟现代公共阅读服务体系；确保年新增就业人数达到26万人，扎实推进共同富裕；多举措增加住房供给，新增各类居住用地5000公顷，供应各类住房100万套左右，其中新增保障性租赁住房套数占比不低于40%。

扩普惠：鼓励支持幼儿园设托班招两三岁幼儿

如同菜单上不同品类、水准的菜肴，老百姓需要的公共服务也是五花八门、层次不一。

为此，《规划》将社会公共服务分为三大类：基本公共服务聚焦群众基本生存和发展需求，主要由政府兜底保障；普惠性公共服务主要着眼于群众生活品质升级有需求、政府不能有效满足的需要，由政府和市场共同提供，实现品质更优、价格可承受；针对群众高品质服务需求，提出了发展纯市场化供给的生活服务，推动健康、养老、托育、文化、体育、等重点领域服务业品牌化、连锁化发展，提升服务国际化水平，政府主要负责营造公平市场环境、引导产业规范发展。

相关负责人说，《规划》提出要聚焦基本公共服务不能有效满足的服务需求，着力扩大重点领域普惠性公共服务供给。

托育方面，支持公办和民办普惠托育机构建设，鼓励和支持有条件的幼儿园开设托班招收2至3岁幼儿，到2025年底每千名常住人口拥有托位4.5个；学前教育方面，实现普惠性幼儿园覆盖率达到90%；课后服务方面，统筹校内校外资源，完善中小学课后服务，开展假期托管服务；养老方面，实施普惠养老城企联动专项行动，推动一批培训疗养机构转型养老服务设施。优质医疗供给方面，增加产科、儿科、口腔、精神等专科医疗服务供给，规划建设首都医科大学研究型医院，加快建设一批研究型病房。

提品质：打造国际体育赛事之都

记者获悉，《规划》提出为不断满足市民消费升级需求，要积极发展生活服务业，提升优质服务供给。

按照《规划》，本市鼓励服务供给社会化，规范发展民办教育，促进健康服务提档升级，全面开放养老服务市场，丰富高质量文体服务，健全人力资源市场体系；推动服务发展国际化，加快发展国际教育和国际医疗，满足国际人才、引进人才公共服务需求；大力举办高水平国际品牌赛事活动，打造国际体育赛事之都；引导服务产业品牌化，塑造健康、养老、托育、文化、体育等重点领域服务业品牌，推动连锁化发展。

优布局：优质医疗教育资源落户副中心

《规划》围绕落实北京城市总体规划，提出要进一步优化公共服务区域布局。其中，中心城区功能将优化提升，北京将有序疏解非首都功能，推动老城整体保护，充分利用疏解腾退空间优先补充民生设施短板。

具体来看，本市将推进北京安贞医院、宣武医院、首都儿科研究所附属儿童医院等中心城区大型医院向资源薄弱地区疏解，优化老院区功能；实现北京国际戏剧中心、北京市文化中心、北昆国际文化艺术中心、东单体育中心整体改造、月坛体育场基础设施升级改造二期等公共文体设施项目建成投用。

目光投向城市副中心，除了北京第一实验学校、清华五道口金融学院、人民大学通州校区、北京友谊医院通州院区二期等一批优质教育医疗设施加快建设，还将高质量完成城市副中心剧院、图书馆、博物馆建设，建成路县故城遗址展示保护工程，依托环球影城、台湖演艺小镇等增强副中心文化吸引力和辐射力。

多点新城也将提升公共服务承载力：聚焦回天、城南、新机场等重点区域，强化基本公共服务供给；编制实施平原新城公共服务补短板项目清单，继续推进北京工商大学良乡校区、北京信息科技大学昌平校区等高校项目建设，做强区域教育资源支撑；加快建设积水潭医院回龙观院区二期扩建、清华长庚医院二期、房山区中医医院新院区等项目，增强区域医疗卫生服务能力。

生态涵养区也将补齐公共服务短板，统筹存量提升和增量需求，健全全民覆盖、城乡一体的基本公共服务体系；加快推进一零一中学怀柔校区、北京市八一实验学校等基础教育项目建设；推进怀柔、平谷妇幼保健院与密云中医医院迁建，加快怀柔医院二期等医疗项目建设。

市发展改革委相关负责人说，到2025年，北京将基本建成政府保障基本、社会多元参与、全民共建共享的公共服务供给格局。

今年全市化解16.8万套房屋“办证难”

明年继续推进解决10万套

本报记者 陈雪柠

一本房产证，既关乎居民内心的幸福，也与落户、上学、房屋买卖等实际利益息息相关。从“接诉即办”“有一办一”，到“主动治理”“未诉先办”，越来越多因历史遗留问题导致的不动产登记难题逐步化解。

记者从市规自委获悉，今年全市共为198个项目、16.8万套房屋解决房产证办理难题。作为重要民生实事项目，2022年，本市将继续推进解决10万套历史遗留住宅项目，让更多居民拿到属于自己的“大红本”。

“每月一题”啃下硬骨头

大红底色、烫金国徽，下方印着“中华人民共和国不动产权证书”字样……摩挲着自家的房产证，60岁的王阿姨久久舍不得放手：“住着宽敞的回迁楼，再拿上这个大红本，心里也更踏实了。”12月17日，昌平区南邵镇景昌南街4号院第一批20套房、19户取得个人不动产权证书，这也意味着本市“三定三限三结合”定向安置房的房产证办理渠道进一步畅通。

据了解，“三定三限三结合”定向安置房是本市拆迁安置房的一种类型，受相关历史政策影响，这类房屋在建设手续办理及房产证办理等方面进展缓慢，日积月累，成了许多回迁户的心结。

“购房入住多年却拿不到产权证书，成为群众反映强烈的民生问题。”市规自委相关负责人介绍，2020年以来，通过在12345热线反映问题基础上摸排梳理，初步查明全市有900多个住宅项目超过5年没能办上房本，延宕最久的将近30年。

2021年，北京市把解决不动产历史遗留问题作为“我为群众办实事”的重要切入点，将其列为2021年接诉即办“每月一题”的第一议题。各相关部门形成合力，建立起“1+2+3”问题处理平台：一本问题台账，实现精细化管理；两个议事平台，按照“市级主策、区级主责”合理分工；三项处理原则，即尊重历史、无错优先、违法必究。至今，全市已解决21.9万套房屋的“办证难”问题。

暖心服务送到“家门口”

不用专程赶到不动产登记中心，交材料、领“房本”都可以在社区的微型办证大厅完成。在海淀区凤仪佳苑小区，区规自分局利用物业管理库房设置的群众接待点，将登记咨询和免费代办等服务送到居民“家门口”。

“别看都在海淀，有的小区离咱们的不动产登记中心动辄三四十公里，三四千户居民拖家带口来办证，路上折腾，耗时也长。”为了让办事人少跑腿，区规自分局在部分涉及居民多、位置较为偏远的社区派出驻点人员，提供政策解答、材料收取、拍照、证书领取等“一条龙”服务，既解决了居民的实际困难，又提高了登记服务效率。

与海淀区类似，朝阳区也在历史遗留项目所在社区设置群众接待点，将登记窗口向社区延伸，提供登记咨询和免费代办等服务。昌平区则开展“大走访、大排查”，与居民代表对接，讲明政策，告知办理路径。各区都对已打通办证路径的项目进行公示公告，在登记大厅开辟绿色通道专门受理群众办证申请，打通不动产登记“最后一公里”，让居民享受更为贴心暖心的办证服务。

房产证落袋，为居民生活带来了实实在在的改变。在碧兴园小区，因为拿不到房产证，居民长期不愿缴纳物业费，社区也无法启用公共维修资金，久而久之，社区居住品质不断下滑。电梯常出故障、外墙墙皮脱落、护栏锈蚀严重……种种问题难以解决。今年上半年，碧兴园小区的办证渠道终于打通，居民陆续缴纳物业费，各项资金逐步启用，居民们已经乘上了崭新的电梯。

明年还将解决10万套

12月25日下午，北京市2022年重要民生实事项目的决议正式表决通过。在前期广泛征求市民群众意见建议的基础上，本市将继续送出民生大礼包，提出8个方面、32项实事项目，其中之一即为“推进解决10万套历史遗留住宅项目办证难问题”。

为何将目标设为10万套？相关负责人解释，全市各区通过梳理历史遗留项目台账，分析问题的难易程度和解决的时间长短，确定了2022年能够完成的工作量，汇总统计后形成全市10万套的工作任务。

据了解，历史遗留项目涉及土地征收、建设手续、工程验收、购房资格、税费缴纳、抵押查封等六大方面问题。每个项目问题产生的时间不同，问题复杂程度也不同，有的存在一个问题，有的则是多个问题叠加，解决起来难度更大。“目前尚未解决的项目，问题普遍更多、更复杂。可以说是越往后越困难。”该负责人表示，今后在加快化解“办证难”的同时，将抓好开发建设主体的责任，标本兼治，进一步完善历史遗留项目长效治理机制。

办好房产证，是百姓“安居”的重要一步，与此同时，改善社区环境的诉求也需在规划层面落实落细。市规自委表示，将以解决历史遗留项目登记问题为出发点，以居民的实际需求为中心，按照规划实施要求，会同相关部门，补齐社区短板，提升居住品质，打造宜居社区。

《12345热线服务与管理规范》征求意见，确保接诉即办有速度有温度

12345热线应15秒内接听

本报记者 张楠

12345热线受理市民诉求既要有速度，又要有温度。北京市市场监管局网站近日公布《12345热线服务与管理规范》征求意见稿。征求意见稿提出，12345热线电话应15秒内接听，连续24小时内呼叫接通率应大于或等于95%；对于无法直接派单至具体承办单位的诉求，派单至诉求所属行政区域的区人民政府。征求意见将一直持续至2022年1月20日。

办事人员态度纳入回访内容

此次本市公布的征求意见稿，对诉求受理提出了明确要求。12345热线诉求的受理，既要有“速度”，又要有“温度”。

在响应速度方面，征求意见稿提出，12345热线电话受理时，应在15秒之内接听，连续24小时内呼叫接通率应大于或等于95%；12345网络平台受理时，受理时间应不超过2小时。

在服务态度方面，热线服务人员应耐心细致地倾听并引导诉求人高效表达诉求，避免出现质问、反问的语气。同时，要围绕诉求人的需求，尽可能提供更多有帮助的信息，避免含糊不清的答复。比如，在平常的日子里，热线服务人员接通电话后的首问语应为：“您好，请问您需要什么帮助？”而在春节、元旦等节日期间，首问语则要加入“新年好”“节日好”等用语。如果诉求人的等待时间超过30秒，仍不能答复时，应说：“对不起，我正在为您查询，请您再稍等一下。”电话结束前，则应再次询问：“请问您还需要其他帮助吗？/请问您还有其他问题要反映吗？/请问您还有其他需要补充的吗？”

除了接听热线的服务人员，承办单位也要使用礼貌规范的服务用语。热线回访时，一旦市民表示不满意或非常不满意，回访人员应询问对哪方面不满意，弄清到底是职能部门办事效率令市民不满，还是办事人员态度或解决问题质量令市民不满。

无人可接单怎么办？由区政府“兜底”

“12345热线在派单的时候，能不能更精准些？”此前，在《北京市接诉即办工作条例》征集意见的过程中，不少市民都提出了精准派单的建议。

对此，征求意见稿提出，权责明确、管辖清晰的诉求，直接派单至承办单位；无法直接派单至具体承办单位的诉求，派单至诉求所属行政区域的区人民政府。承办单位宜提供每周7天、每天24小时服务，签收诉求工单。承办单位签收后，应及时联系诉求人核实情况、查清事由、认真落实解决。

其中，突发事件和不稳定因素以及其他可能造成生命财产损失的诉求应在1小时内派发；基本民生保障（水电气热）和极端天气等及时性诉求应在2小时内派发；一般诉求应在24小时内派发；极端天气、特殊时间引起的集中大话务量时，一般诉求应在48小时内派发。

另外，“首接负责制”被写入了正在征求意见的新规范。涉及多个单位的诉求，首接单位应牵头协调办理，办理方式可采用“街乡吹哨、部门报到”、协调会商等方式。

承办单位办理过程中，应与诉求人保持沟通、核实具体情况、听取诉求人意见建议、告知办理进展，并根据需求查看现场。

事情解决得怎么样，市民可五档打分

市民拨打12345热线后，将得到哪些反馈？市民如何评价“接诉即办”的效果？征求意见稿提出，承办单位应将办理情况告知诉求人。如果市民的诉求未解决，承办单位回复的内容应包括未解决原因、下一步工作措施、落实时间等信息；如果诉求不能解决，也需要回复不能解决原因或困难、有无研究工作措施等内容。即使是不合理诉求，承办单位在反馈时，也应说明诉求不合理的具体依据，并提供相关法律、法规、规章和政策规定。

突发事件和不稳定因素以及其他可能造成生命财产损失的诉求应在2小时内反馈；基本民生保障（水电气热）和极端天气等及时性诉求应在24小时内反馈；一般诉求应在7天内反馈；复杂疑难诉求应在15天内反馈。

承办单位有没有告知诉求办理进展？问题解决了吗？办理结果是否满意？12345热线将对提出诉求的市民进行回访，市民还可自主对服务质量进行评价。

评价等级应设置“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级。热线电话应开通“好差评”提示功能，电话挂断前，主动提示诉求人通过电话按键等方式对服务质量进行评价。诉求人每接受一次12345热线电话服务后，可进行1次评价。

征求意见稿还提出，要对诉求事项数据信息进行分类、统计、汇总、分析、预测。根据数据分析，建设社情民意数据库，对12345热线民意舆情进行动态监测、分析研判。同时，每月通报承办单位派单中的高频问题和高频区域；定期对诉求人反映集中的热点重点难点问题开展分析研判，提出专项治理建议。

蓝领施行“新八级”岗位绩效工资制

本报讯（记者 代丽丽）本市《关于做好技能人才薪酬激励相关工作的意见（试行）》近日发布，通过施行“新八级”岗位绩效工资制，支持职业贯通与薪酬待遇同步调整等政策，促进技能人才获得技能与待遇“双提升”。其中国企高技能人才人均工资增长比例不低于企业负责人薪酬增长比例。

《意见》提出，要施行“新八级”岗位绩效工资制。企业可探索建立学徒工、出徒工、初级工、中级工、高级工、技师、高级技师、特级技师等“新八级”岗位绩效工资制，或设计其他体现技能分配“多劳者多得、技高者多得”导向的薪酬激励方式。关键技术岗位、关键工序和紧缺急需的技能人才可实行协议工资、项目工资制、年薪制等分配形式。

企业可根据生产经营特点，对技能人才，特别是在一线苦、脏、累、险岗位的，建立配套的津贴制度，适时调整艰苦环境作业津贴、技能津贴、班组长津贴、师带徒津贴等津贴标准，直接惠及生产和服务等一线技能人才。

《意见》还明确，要提高高技能人才薪酬待遇。对为国家和本市经济社会发展作出突出贡献、具有高超技艺技能和一流业绩水平、获得国家规定的相应荣誉奖项并长期坚守在生产服务一线岗位的高技能人才，企业可参照高级管理人员标准，决定高技能人才薪酬标准，探索实行年薪制，或协议薪酬制、专项特殊奖励、股权激励、岗位分红、超额利润分享、项目工资制等激励办法。

本市国有企业应建立健全以岗位工资为主的基本工资制度，优先保障技能人才工资水平合理增长，高技能人才人均工资增长比例不低于企业负责人薪酬增长比例。对包括技能人才在内的关键技术岗位优秀人才实行年薪制并设立企业年金。

本市医保目录新增74种药品

明年1月1日起正式实施

本报讯（记者 孙乐琪 杨绪军）市医保局、市人力社保局日前联合发布通知，对本市医保药品目录进行调整，新增74种药品。部分药品报销范围、报销类别进行了调整。新政策将于明年1月1日起正式实施，适用于本市城镇职工、城乡居民等参保人员。

今年国家通过谈判将包括诺西那生钠注射液等74种创新药纳入全国医保报销范围，大幅降低了药品价格，平均降幅为61.71%，新纳入药品精准补齐肿瘤、慢性病、抗感染、罕见病、妇女儿童等用药需求。本市将国家增加的74种药品全部纳入本市医保药品目录，并同步将11种国家医保药品目录删除的药品从本市医保药品目录内删除。

2001年起，本市针对需要长期门诊治疗、费用较高的大病患者，建立了“门诊特殊疾病”制度，其门诊治疗发生的相关医药费用，按照住院报销比例和报销标准报销，且360天内只收取一个起付线。目前，本市门诊特殊疾病已达到17种。市医保局表示，本市对部分年度费用较高的药品报销政策进行了调整完善。如将新增药品“氨吡啶缓释片”纳入“多发性硬化”门诊特殊疾病药品报销范围；“帕米帕利胶囊”等21种其他新增药品纳入了恶性肿瘤、重性精神病等门诊特殊疾病药品报销范围，大病患者药品费用负担将进一步大幅减轻。

同时，本市参照城镇职工和城乡居民医保门诊特殊疾病药品报销水平，对“阿加糖酶α注射用浓溶液”等14种药品继续试行门诊按固定比例负担，实行单行支付，城镇职工基本医疗保险基金按80%支付、城乡居民基本医疗保险基金按70%支付。此外，美托洛尔口服常释剂型等5种药品名称、奥美拉唑注射剂等513种药品的报销范围、克霉唑口服常释剂型等1263种药品报销类别也按国家要求统一进行调整规范。

通知要求，采购部门12月底前将谈判药品在集中采购平台上直接挂网，供各有关医疗机构采购。各定点医疗机构要根据医保药品目录调入、调出药品情况，及时召开专门的药事管理会议，对本医疗机构用药目录进行调整和优化，做到“应配尽配”；对于暂时无法纳入本医疗机构但临床确有需求的谈判药品，可纳入临时采购范围，建立绿色通道，简化程序、缩短周期、及时采购；对于暂时无法配备的药品，要建立健全处方流转机制，提升药品可及性。

合理使用的谈判药品不纳入医疗机构药占比、次均费用等影响其落地的考核指标范围，医疗机构不得以医保总额控制、医疗机构用药目录数量限制等为由影响新增药品特别是谈判成功和续约谈判成功药品的配备、使用，保障患者用得上、用得好。

推行净菜进京 助力垃圾减量

本报讯（记者 田兆玉）从基地到餐桌，蔬菜全程要经过多个主体和环节，容易造成供应链断链，标准不统一、质量难追溯。北京菜篮子集团有限公司（简称“北菜集团”）面对蔬菜供应链诸多难点、痛点问题，创建了新的流通体系，“中国蔬菜之乡”山东省兰陵县、“冀东粮仓”河北省玉田县等国内蔬菜主产区政府和龙头企业纷纷响应，保障首都人民舌尖上的安全。

新的流通体系是以净菜为特征，以数字订单为驱动，单品规模化、标准化生产为基础，食品安全和标准物流为准入，产加批/仓配售一体化，依托现代信息技术实现高效协同、动态智能的生态体系，并建立了强大的专业团队为这个生态体系服务。

“蔬菜在产地物流园进行加工，把非食用部分留在产地循环利用，比毛菜进京可减少50%的厨余垃圾，实现净菜进京。”北菜集团相关负责人表示，产地经营主体向具有优质量产能力的龙头企业、合作社集中，建立标准化、规模化单品生产基地和产地物流园，严格执行生产标准、加工标准、物流标准，在产地形成净菜标准件、标准筐运输进京。

通过重塑供应链，实现产加批一体化，市场端经过分拨中心实现仓配售一体化，经营主体和环节由5-7个降到2-3个，实现短链直供，全程溯源。减少了蔬菜损耗、提高了流通效率、降低了流通成本，保障了蔬菜的质量安全。“这可以大大减少车辆运输以及人力成本，为都市绿色、低碳发展作出贡献。”相关负责人表示。