

# 30余名代表深入3个地点采访 感受张店变化 小处着手搭建起为民服务大舞台

见证身边变化  
记录美好生活

张店区2019年市民采访活动

文/图  
记者 王莉莉 蒲法奇  
通讯员 冯萍

晨报淄博12月24日讯  
23日上午,张店区2019年“见证身边变化 记录美好生活”市民采访团举行第三期活动,来自张店各行各业、不同年龄段的30余名市民代表和媒体代表组成的采访团,一起前往张店市民中心、体育场街道新时代文明实践分中心、马尚镇世纪花园社区3个采访点,共同感受、见证张店区为民服务工作。

“为提升政务服务效能,加快电子政务建设,张店市民中心充分利用互联网、人工智能和大数据等新技术,创新研发了11个智能化信息系统,在大厅设置了44台自助终端。智能化信息系统涵盖排队叫号、引导查询、办件评价、电子监察、智能停车、智慧云办公等方面。智能引导查询系统,采用了楼层3D导航为市民指引办事路线,虚拟迎宾为前来办事的市民提供语音指引,智能机器人可以通过语音对话提供咨询服务。三位一体,为市民提供多场景、多渠道的引导式咨询服务。”当天,采访团第一站来到了张店市民中心,在现场工作人员的“引荐”下,采访团成员结识了一名新朋友——智能机器人“旺宝”。“旺宝,交警专区在哪边”“旺宝,你真聪明,可以跟你合个影吗”,在现场,一名采访团成员被“旺宝”的回答逗得大笑:“‘旺宝’机智又幽默,太讨人喜欢了!为现在的政务服务效能真心点赞,不仅高效、贴心,还让人开心!”

随后,采访团成员又前往体育场街道新时代文明实践分中心、马尚镇世纪花园社区进行采访,共同感受张店区为民服务的新变化。从政务服务到社区治理再到新时代文明实践工作,每一项工作都细致入微,透着温馨、带着真心。“每一点细小的工作背后无不凝聚着张店区为民服务的真心,我们看到了,更感受到了!通过参加张店区2019年‘见证身边变化 记录美好生活’市民采访团活动,我们了解到了幸福生活的背后凝聚着张店区各行各业工作者的真心、用心!”采访活动结束后,市民采访团成员纷纷竖起了大拇指。

## 张店市民中心: 落实“一次办好” 创新从未停止

“太智能、太贴心、太高效了。”在张店市民中心,一名采访团成员忍不住赞叹道,宽敞明亮的办公环境、高效简洁的办事流程、人性化的功能区域设置等,这些直观感受让采访团成员纷纷伸出大拇指,为刚启用的张店市民中心点赞。

进入大厅,“为人民服务”五个大字格外显眼。“作为张店区‘一次办好’改革的落地载体,张店市民中心是一个集成化、标准化、智能化、人性化的服务平台,致力于为企业、群众提供更加多元化的办事服务。”工作人员讲解道。

服务台旁的智能机器人“旺宝”吸引了采访团成员的目光,他们对这个可以与人交流的“小家伙”颇感兴趣。“你好啊,旺宝。”“你好,我好,大家好。”一句话逗得在场的人哈哈大笑。据悉,“旺宝”除了会卖萌耍宝,主要功能是通过语音对话提供咨询和指引服务。

据了解,为提升政务服务效能,加快电子政务建设,张店市民中心充分利用互联网、人工智能和大数据等新技术,创新研发了11个智能化信息系统,在大厅设置了44台自助终端。智能化信息系统涵盖排队叫号、引导查询、办件评价、电子监察、智能停车、智慧云办公

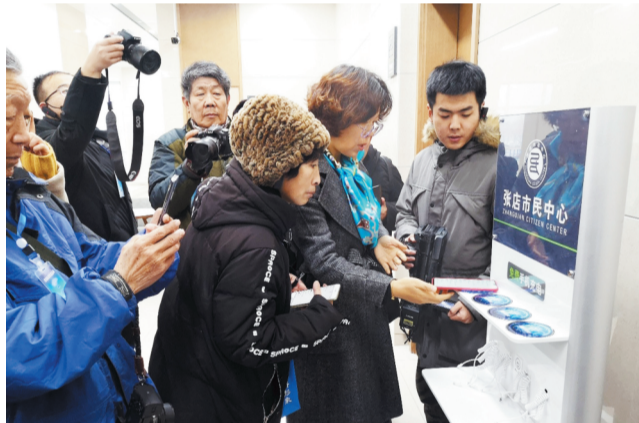
等方面。智能引导查询系统,采用了楼层3D导航为市民指引办事路线,虚拟迎宾为前来办事的市民提供语音指引,智能机器人可以通过语音对话提供咨询服务。三位一体,为市民提供多场景、多渠道的引导式咨询服务。

张店区作为全省率先开展商事登记全程智能化登记改革试点地区,实现了“零见面”“无纸化”服务,大大提高了行政审批服务效能。“商事登记全程智能化登记系统”以个体工商户营业执照办理服务为主,办事群众通过终端机自助办理营业执照,全程无收费、无纸化、零见面,立等可取,无需预约排队,大大缩短了办事群众审核申领时间,全流程最快5分钟以内办结。通过“让数据多跑路”,真正做到一站式受理、一站式办结,实现群众办理个体工商户登记“最多跑一次”。自2019年4月19日正式启用以来,自助终端已办理营业执照5300余件,占同期同类个体工商户业务办理量的60%,大大提升了审批服务效率。

此外,张店市民中心还设置了休闲阅读区、手机充电站、母婴室等便民区域,处处体现着以人为本的服务理念。



23日,在张店市民中心内,采访团成员与智能机器人“旺宝”合影。



在张店市民中心内,采访团成员体验无线充电设备,大厅内共配备了14处手机充电站。

## 体育场街道: 群众点单我来办 群众诉求我来帮

23日上午,体育场街道新时代文明实践分中心里格外热闹。“脸谱老人”石志义现场制作脸谱、“非遗传承好人家”成员王飞现场演示捏泥人、书法老师现场教授书法,这些丰富多彩的活动深深地吸引着市民采访团的成员。

“没想到脸谱制作、非遗捏泥人这些平时只能在电视中看到的传统文化项目,原来就在我们身边。”采访团成员张凤兰说道。

除了开展丰富多彩的社区活动,体育场街道新时代文明实践分中心还将服务项目通过公众号等进行日常展示。同时,设计制作节庆祝福礼手冊,指导各社区在重要时间节点开展入学礼、参军礼、重阳礼等祝福礼活动,广泛吸引带动群众参与到活动中来。通过开展“讲评帮乐庆”等服务活动,让群众在参与中收获幸福快乐、增强精神力量。

体育场街道党工委宣传委员王丹告诉记者,当天的活动大部分是通过居民“点单”定制的。“辖区居民可以面对面提建议,或者扫描相关二维码

在微信上‘下单’。”王丹说道,工作人员会统一整理居民诉求,并有针对性地开展活动,丰富居民的精神生活。

记者了解到,体育场街道新时代文明实践分中心服务项目由固定项目+点单项目组成,固定项目包括健康义诊、法律咨询、图书漂流、书法美术、创业指导等9类。同时,居民可通过“点单”获取服务,点单内容包括困难帮扶、文艺汇演、便民服务等13个类别。旨在通过“群众点单我来办,群众诉求我来帮”,让志愿服务精神在体育场街道永驻。

据了解,体育场街道本着便民利民的原则,依托街道便民服务中心,全力打造总面积2700平方米的新时代文明实践分中心。该中心内包含团员意识体检站、文化怡心堂、先锋示范岗、图书借阅室、民情收集站、公益集结号、文明宣讲厅和健康加油站8大活动区域,全方位立体式打造“关心群众、宣传群众、服务群众、凝聚群众”的坚强阵地,也是张店区第一个建成的新时代文明实践分中心。



23日,在体育场街道新时代文明实践分中心,“脸谱老人”石志义展示创作好的脸谱,并解释脸谱上图案和文字的意义。



在体育场街道文明实践分中心,“非遗传承好人家”成员王飞制作的泥人吸引了采访团成员驻足欣赏。