



发个视频，就能完成远程勘查

章丘：审批服务不见面，全程网办零成本

齐鲁晚报·齐鲁壹点
通讯员 李丽萍 程乐 邢娜

智惠导服在线指导 像“网购”一样方便

9月1日，济南市政务服务“智惠导服”平台全面上线。“智惠导服”系统是今年济南市行政审批服务局推出的重点民生项目，该体系整合了全市各级帮办咨询服务资源，按照“企业群众发问，导服立即响应”的工作理念，引入人工智能技术、多级联动机制，为办事群众提供随时响应的全天候“智能+人工”咨询服务。企业、群众可实时在线咨询政务服务事项申报、办理过程中的政策依据、受理条件、所需资料、申报流程等各类问题。

可以先搜索关注“济南市章丘区政务服务大厅”微信公众号，打开咨询预约栏，点击最下边的智惠导服栏即可进入；也可以下载“爱山东·泉城办”App，或者电脑搜索济南政务服务网，点击首页右上角“智惠导服”都能够进入的“智惠导服”咨询入口，实现了“咨询服务全渠道、服务资源全整合、服务事项全覆盖、服务模式全智能”，让企业群众办事像“网购”一样方便。

“你好，现在我们开始远程视频勘验，请您将摄像头对准门头。”“好的，这样可以吗？”这是济南靖依平民大药房有限公司申请药品经营许可证换发过程中，章丘区行政审批服务局工作人员进行远程现场勘验的一幕。与以往“看现场”不同的是，双方此次通过勘服专家管理系统，以远程勘验替代传统人工现场勘验，打破现场勘验的空间和时间限制，打通了“不见面审批”的一个关键环节。



“智惠导服”让企业群众办事像“网购”一样方便。

网上申报统一标准 邮寄到家零跑腿

审批事项审查条件全部采用统一标准，并面向社会公开，企业

和群众按标准报送，综合窗口按标准接收，审批部门按标准审批，实现了批与不批要看标准，一把尺子量到底。审批的人与办事的人不见面，实现了行政审批工作只对事不对人。

对事不对人，可以有效地消除人情因素、人为干扰，提高审批时效，方便群众，办事企业和群众也从找熟人、拉关系的困惑中解脱出来。只要符合相关政策规定，只要申报材料符合要求，在综合

窗口交完资料，不论人熟与否，即可等候领取审批结果，方便之极。

网上申报初审合格后，需要现场勘验的推送的，到勘服专家管理服务系统。预定勘验任务后，系统自动发送任务到申办人的手机短信上，短信明确了远程勘验时间，申请人用手机点开连接，就可以进入房间进行视频勘验了。勘验前充分利用电话联络沟通、微信视频指导等方式，积极为企业提供政策解读和技术指导，方便企业办事，提高审批效率。工作人员提前告知办事群众现场勘验的范围、标准、要求等，实施精准咨询服务和远程协助，实现“云端”勘验环节一步到位。提高了勘验工作透明度，助力“审批工作不见面”。

勘验合格后，把结果上传至系统，审批人员进行网上审批，推送到一窗出证窗口出证。接下来由工作人员按照办事群众提交的地址信息，提供邮寄服务，办事群众可以不用跑到审批大厅办理业务，就能实现在家“坐等发证”了。

“在阳光下审批，在群众的监督之下及时、便民、高效、廉洁地行使审批权力，审批不见面，办事不求人，是政府职能转变的要求，是服务群众的必然，也是群众的呼声和愿望。”区行政审批服务局党组成员、副局长曲广欣如是说。

党建引领“365”，以小见大聚民心

双山街道福泰社区把“小社区”打造成温馨“大家庭”

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 支倩倩

办好“微实事” 彰显“大情怀”

党史学习教育开展以来，福泰社区围绕“学党史，悟思想，办实事，开新局”的总要求，瞄准“小切口”，打好“组合拳”，努力做到“把好事办实，把实事办好”，赢得了群众广泛认可。

近日，福泰东区居民代表满怀感激之情，将一面写有“为民排忧，心系百姓”字样的锦旗送到了双山街道福泰社区，以感谢社区对居民的关怀与帮助，并赞扬社区尽职尽责、为民服务的精神。看着这面锦旗，社区党总支书记吴婧心里又幸福又感动，她知道这面锦旗代表了认可，像一座连心桥一样紧紧地把社区和居民的心连在了一起。“群众的感情是最朴实的，我们付出真心为居民解决了一些小难题，收获了真情的回馈，我知道我们正走在正确的道路上。”吴婧感动地说。结合党史学习教育，福泰社区广泛开展“大调研”“大排查”，收集了大量居民反映的问题，都与居民生活息息相关，社区分门别类建立台账，明确解决问题方案和时限，一件一件地解决。一件件小事，都是居民的实际需要，一桩桩实事，都饱含社区满满的为民情怀。

立足“小单元” 撬动“大治理”

福泰东区是老旧小区，无公共维修基金，存在基础设施老化、损坏的情况，物业只能小修小补，但不能从根本上解决问题，小区路面坑坑洼洼，已经严重影响了

今年以来，双山街道福泰社区坚持以党建为引领，创新开展为民服务“365”活动。“3”即“三心”：以真心换真情、以耐心平怨气、以恒心守初心；“6”即“六主动”：民之所呼主动倾听、民之所盼主动回应、民之所困主动帮助、民之所谏主动采纳、民之所忧主动化解、民之所需主动帮办；“5”即“五一线”：责任在一线落实、问题在一线梳理、督查在一线跟进、决策在一线公开、作风在一线锤炼。结合党史学习教育，福泰社区聚焦群众身边的小事，从细微处着眼，从“小切口”着力，解决了一批居民群众看得见、摸得着的烦心事、操心事和揪心事，真正把“小社区”打造成温馨美好的“大家庭”。



在福泰社区，常常能看到“红马甲”们活跃在大小楼栋里的身影。

居民的生活质量，但又无维修基金可启用，问题迟迟得不到解决。针对维修难这一实际情况，吴婧经过广泛调研，在与居民反复商议的基础上，决定从试点先行入手，优先将居民改造意愿强、参与积极性高的楼栋纳入改造计划。

说干就干，吴婧将福泰东区33号楼、34号楼、39号楼选为试点，开展先行示范工作。她带领社区工作人员、楼栋长、物业人员充分利用下班时间，到试点楼栋每家每户实地走访、征求意见、商讨方案，经过一番努力，最后一致决

定筹集资金、硬化路面，每户约60元钱，成功筹集到购买水泥、沙子、路沿石、休闲石桌石凳等动工资金。

经过整修，试点楼栋周围焕然一新，外部的环境好了，社区又适时在几个试点楼栋开展出彩人家评比，居民主动清理楼道杂物、打扫家庭卫生，进一步提高了小区“颜值”，孕育了小区“气质”，可谓有里有面。

“你别说，我们每户就出了60元，这环境变化还真是挺大，社区真是办了件实事。”34号楼住户张大妈给社区的工作点了一个赞。

织密“小网格” 发挥“大作用”

在福泰社区，常常能看到“红马甲”们活跃在大小楼栋里的身影，他们有的行走在辖区，走访帮助困难户；有的寻找闲置空地，琢磨着建一个电动车充电车棚，解决充电问题；有的化身“和事佬”，调解群众纠纷，化干戈为玉帛……只要居民需要，他们便成为无所不能的“超人”，用自己的实际行动，编织居民的“幸福网”，他们就是社区的网格员队伍。

为了提升精细化管理水平和精准化服务质量，福泰社区为自己找了一群好帮手，通过自愿报名、党组织推荐的方式，福泰社区公开选聘楼栋长，并以网格为单位，构建社区党总支-网格党支部-楼栋党小组三级红色网格。社区工作人员、物业公司人员和楼栋长等为兼职网格员，共同当好政策“宣讲员”、民情“调查员”、矛盾“调解员”、事务“监督员”，使基层治理工作真正做到延伸到楼栋，深入到家庭，扎根进入人心。

搭建“小舞台” 共奏“大合唱”

“社区发展靠群众，群众参与靠发动，发动群众靠活动。”这是吴婧经常挂在口头上的一句口头禅，也是她构建共建共治共享社区治理格局的重要思路。她结合传统节日和重要节点开展形式多样的活动，通过搭建一个个的“小舞台”，为居民提供展现自我、相互交流的机会，不仅满足了居民群众对文化的需求，更吸引居民通过丰富活动从认识社区，参与社区建设到融入社区建设，不断增强居民群众对社区的认同感和归属感。

“在福泰社区我看到了笑脸，感受到了热情，体会到了人情味儿。”对于社区经常开展活动的做法，福泰东区的居民纷纷表达自己的意见。

现如今，居民的心声有人倾听了，居民大大小小的事都有人管了，社区的颜值进一步提升了，党员与居民群众一起参与治理了，居民的归属感、幸福感更强了。我们有理由相信，福泰社区党总支一步一个脚印，终将引领福泰社区实现完美“蝶变”，打造基层治理的福泰新标杆。