



# 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

### 智慧导服在线指导 像“网购”一样方便

9月1日,济南市政务服务“智慧导服”平台全面上线。“智慧导服”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,点击最下边的智慧导服栏即可进入;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“智慧导服”都能够进入的“智慧导服”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查,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查的一幕。与以往“看现场”不同的是,双方此次通过客服专家管理系统,以远程勘查替代传统人工现场勘查,打破现场勘查的空间和时间限制,打通了“不见面审批”的一个关键环节。



“智慧导服”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,需要现场勘查的推送的,到客服专家管理系统。预定勘查任务后,系统自动发送任务到申办人的手机短信上,短信明确了远程勘查时间,申请人用手机点开连接,就可以进入房间进行视频勘查了。勘查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查的范围、标准、要求等,实施精准咨询服务和远程协助,实现“云端”勘查环节一步到位。提高了勘查工作透明度,助力“审批工作不见面”。

勘查合格后,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、民之所诉主动采纳、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。