

为政务服务注入数字活力 群众办事更省心、更高效

惠济区“惠服务”AI政务助手上线

本报讯(记者王军方 通讯员肖田科) 无须反复跑腿,通过手机上的AI政务助手就能咨询、预约。记者从惠济区行政审批和政务信息管理局获悉,惠济区抢抓人工智能发展机遇,全新打造的“惠服务”AI政务助手4月13日正式上线。该助手以人工智能技术为支撑,精准破解企业群众办事咨询难题,为政务服务注入数字活力,让群众办事更省心、更高效。

打通政务服务效能提升“堵点”

作为惠济区深化“最多跑一次”改革、优化政务服务的重要举措,“惠服务”AI助手的推出,源于对企业群众办事痛点的精准把握。近年来,惠济区持续深耕政务服务提质增效,通过制度创新、流程再造、服务延伸、数字赋能,已构建起优质高效的政务服务生态,群众办事满意度稳定在99.9%以上,252项政务服务实现“免证可办”,90%以上事项可线上全程办结,企业开办、不动产登记等高频事项办理效率大幅提升。但在实际办事过程中,业务不懂不会问、材料不全跑空路、窗口难找浪费时间等问题,仍困扰着部分

企业群众,成为制约政务服务效能进一步提升的“堵点”。

为解决这一民生难题,惠济区积极响应省、市“人工智能+政务服务”场景应用部署,借鉴先进实践经验,精心打磨“惠服务”AI助手,推动政务服务从“被动响应”向“主动服务”转变。

精准破解企业群众办事咨询难题

据介绍,“惠服务”AI助手以惠济区政务服务事项精细化梳理成果为核心,依托市级政务服务大模型资源,通过标准化语料支撑和多模态知识库,为企业群众提供全流程精准问答服务,其“基础答复—关联推荐—深度答疑—窗口指引”的闭环服务模式,更是精准贴合群众办事全流程需求。

精准直达的基础答复,让群众“问即有解”。AI助手严格依托惠济区政务服务事项库,迅速核实群众咨询事项的办理渠道,明确告知是否可在区实体大厅办理、是否可线上办理,同步关联市级政务服务资源,杜绝“跑空路、跑冤枉路”的情况。

循循善诱的引导推荐,破解群众“不会

问、问不准”的困扰。针对“我要办社保”“企业开办”等模糊咨询,AI助手通过引导式提问精准定位核心需求,支持多轮连续交互,贴合群众自然咨询习惯。

按需供给的深度答疑,紧扣群众急难愁盼,优先推送办理材料、时限、流程等核心信息,结合区“容缺受理+承诺办结”“帮办代办”等特色服务政策补充细节,确保群众“一次准备、一次办结”。

精准便捷的窗口指引,清晰推送窗口位置、编号、联系电话及大厅内部路线,同步告知基层便民服务站办理渠道,让服务触角延伸至群众“家门口”。

实现“咨询—预约”无缝衔接

更值得关注的是,“惠服务”AI助手还融合了办事预约排号功能,实现“咨询—预约”无缝衔接。用户与AI助手完成交互、明确办事需求后,系统会自动推送完整办事信息,下方设置“点击预约”便捷按钮,用户无须切换页面,一键即可完成线下窗口预约排号,前往大厅后刷身份证即可直接取号办理,有效减少现场排队等候时间,真正打通

政务服务“最后一公里”。

打开入口的方式,用户可通过手机浏览器(微信/QQ/系统自带浏览器均可),输入网址http://huifuwu.huji.gov.cn:11080/或者扫描惠济区市民服务中心现场的“惠服务”二维码,直接进入;还可以通过惠济发布微信公众号进入,然后输入办理业务即可进行查询、预约。

惠济区行政审批和政务信息管理局相关负责人表示,“惠服务”AI助手的上线,是惠济区抢抓人工智能发展机遇、深化数字赋能政务服务的生动实践。

下一步,惠济区将持续优化“惠服务”AI助手功能,不断丰富语料库、提升答疑精准度,推动AI技术与政务服务深度融合、迭代升级,全力打造“好办、易办、快办”的政务服务环境,切实提升企业群众办事便利度和满意度,为惠济区高质量发展注入强劲数字动能。



“惠服务”AI政务助手二维码

“三管齐下”推动基层治理效能提升

中心路街道启动“浸润工程”行动

本报讯(记者武建玲 通讯员王茜 白晶 张富城)近日,上街区中心路街道全面启动“浸润工程”行动,系统整合普法宣传、家庭教育家风建设、安全文化建设三项基础性工作,以“润物细无声”的方式涵养法治素养、厚植文明根基、筑牢安全防线,助力辖区高质量发展。

“浸润工程”行动以“法治浸润、家风浸润、安全浸润”为主线,推动基层治理实现两个根本性转变:治理模式从“被动应对”向“主动预防”转变;工作方式从“短期攻坚”向“长效常治”转变。通过工程实施,该街道力争实现全民普法覆盖率95%以上,家庭教育家风建设阵地社区全覆盖,坚决守住不发生重特大安全事故的工作底线,全力达成“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”的治理效能。

法治浸润——以法治思维赋能高效能治理。该街道坚持“按需普法、精准滴灌”,面向社区居民、商户、青少年等群体分层分类施策,重点强化商户营商环境法律法规宣传。创新运用微信公众号、居民网格群等平台,打造微视频、动漫、图解等新媒体矩阵,让法治声音传遍千家万户。同时,建好用好法治广场、法治长廊、社区法治角等实体阵地,将法治融入群众日常生活。持续推动警源、诉源、访源、社源“四源联动”机制,推动矛盾纠纷“控增量、防变量、减存量”,以法治方式守护高水平安全。

家风浸润——以文明风尚涵养幸福中心。该街道着力构建“1+N”家风建设阵地体系,整合社区党群服务中心、小区广场等,设立“家风家教讲堂”,常态化开展科学育儿、亲子共读、家风分享等活动。在各社区打造“家风文化墙”“家风楼道”,推广“一句话家训”,营造户户亮家训、家家传美德的浓厚氛围。聚焦家庭急难愁盼,深化“家长成长课堂”,建立婚姻家庭矛盾纠纷调解室,将矛盾化解在萌芽状态。设立“善行义举榜”,用身边事教育身边人。依托“节日里的家风课堂”,在传统节日开展家训、忆先贤、敬老礼等仪式活动,让文化滋养深入人心。

安全浸润——以底线思维保障高水平安全。该街道以“安全生产月”“消防安全宣传月”为契机,推出通俗易懂的安全科普视频,深入开展“安全知识进社区、进楼宇、进家庭”活动。依托辖区铝厂安全体验馆,开展模拟灭火、烟雾逃生等沉浸式教学,定期组织消防演练与急救技能培训,着力培育“社区应急第一响应人”队伍。聚焦电动车违规充电、堵塞消防通道等顽疾,建立居民自查、网格巡查、专业抽查“三位一体”的隐患排查机制,推行“安全积分”制度,引导居民从“被动接受”转向“主动参与”。

为确保“浸润工程”落地见效,该街道将建立阵地共建、活动共办、队伍共用、信息共享、成效共评五大协同机制,推动基层治理资源整合、效能提升。

创新推行“三单”服务 基层党建更有温度

本报讯(记者刘伟平 景静)近日,二七区蜜蜂张街道京广北路社区深入开展“我为群众办实事”实践活动,创新推行“群众点单、支部派单、党员接单”闭环服务模式,将精准服务直抵群众心坎,让基层党建更有温度。

活动前期,社区党员通过入户走访、线上征集、网格摸排等多渠道精准“问需”,梳理形成环境整治、安全宣传、便民帮扶3类“需求清单”,精准锚定群众急难愁盼。在此基础上,社区党委精准组建3支党员服务队伍,推动供需高效对接。

环境整治先锋队走进老旧小区,清理卫生死角、铲除乱贴乱画,整治乱堆乱放,以“绣花功夫”提升社区颜值;安全宣传服务队走进社区广场、楼栋单元,发放反诈及国家安全宣传手册,现场答疑解惑,织密全民安全思想防线;便民服务队主动上门走访独居老人和困难群体,提供家电维修、健康咨询、谈心陪伴等暖心服务,把党组织的关怀送到群众身边。

据统计,此次活动累计清理卫生死角8处,发放宣传资料100余份,帮扶困难群众9户,解决群众急难愁盼15项,以实实在在的成效赢得辖区群众广泛好评。

书香浸润好时光 银龄共读暖人心



本报讯(记者孙志刚 通讯员李雨森 文/图)为进一步丰富社区居民精神文化生活,营造“爱读书、读好书、善读书”的社区氛围,4月13日,中原区棉纺路街道四棉西社区开展“银龄读书会 阅见时光的温度”读书分享会(如图)。活动通过老年人与青年共读经典、心得交流、互动分享等形式,让社区居民在书香中感受温暖,在交流中收获快乐。

活动中,社区工作人员为到场的老年朋友准备了经典文学、健康养生、历史故事等适合老年人阅读的书籍,让大家可以根据自己的兴趣自由挑选。分享环节,大家纷纷主动走上台前,分享自己喜爱的书籍片段与阅读感悟。还有几位老人围绕健康养生类书籍,交流起日常饮食、运动保健的小技巧,现场氛围温馨而热烈。

此次读书分享会不仅为社区居民特别是老年人提供了一个展示自我、交流互动的平台,更让大家在阅读中感受到了精神的愉悦与充实。

四棉西社区将持续聚焦老年居民的精神文化需求,把有温度、有内涵的文化活动常态化、多样化,让书香浸润每一段银发岁月,让陪伴成为社区最美的风景,切实提升老年居民的幸福感和归属感。

部门联动 守护“行畅城洁”

中牟新区启动城市环境秩序综合整治

本报讯(记者卢文军)交警与城管部门携手,中牟新区城市环境秩序综合整治行动日前启动,旨在有效改善城市道路交通与市容环境,提升城市精细化管理水平。

中牟新区本次集中整治行动靶向发力,交警与城管部门分工协作、联合执法,重点聚焦交通违法行为与市容环境乱象两大类,全力净化城市环境、规范通行秩序。交通违法行为方面,重点整治电动车(含二轮、三轮、四轮)飙车、闯红灯、骑行不佩戴安全头盔、走快车道、逆行和机动车违法停车、不礼让行人等。市容环境乱象方面,重点整治沿街商户擅自超出经营范围摆放商品、堆放杂物;流动摊贩占道道路经营,共享单车、电动自行车等未在划定区域停放,阻碍道路通行或影响市容秩序。其他影响市容的行为,如乱堆物料、私设地锁、擅自设置户外广告等,也在整治之列。

中牟新区此次联合集中整治,既是对城市交通乱象与市容顽疾的集中“亮剑”,也是为群众出行保驾护航、提升城市品质的具体举措。后续,中牟新区将持续发力,常态化推进整治工作,全力营造安全、畅通、有序、整洁的城市环境,守护群众的出行平安与生活舒适。

家校社协同育人 无人机科技进校园



本报讯(记者孙志刚 通讯员徐丽 文/图)为进一步深化家校社协同育人机制,丰富青少年科普教育形式,激发孩子们对航空科技与科学探索的热情,日前,中原区林山寨街道一中社区联合辖区外国语学校开展“家长进校园·无人机科普课堂”主题活动(如图),邀请学生家长化身科普讲师,走进校园为孩子们带来一场趣味十足、干货满满的无人机知识盛宴,让学生们近距离感受科技魅力。

活动现场,受邀学生家长凭借自身专业知识,以通俗易懂的语言、生动有趣的讲解,为同学们揭开了无人机的神秘面纱。家长讲师从无人机的发展历史、基本构造、飞行原理,到无人机在航拍测绘、应急救援、农业植保、科技教育等领域的实际应用,由浅入深、循序渐进地开展教学。随后,家长讲师还进行了无人机实操飞行演示,随着螺旋桨缓缓转动,无人机平稳起飞、灵活盘旋、精准降落,一系列流畅的飞行操作引得学生阵阵欢呼。孩子们真切感受到了航空科技的神奇与魅力。

一中社区党委负责人表示,将持续深化与辖区学校的合作,不断丰富育人活动形式,开展更多特色鲜明、寓教于乐的科普、文化、实践活动。

强化监督执纪 为重点场馆周边环境护航

本报讯(记者王翠 通讯员秦妍)为切实解决辖区重点场馆周边占道经营、违规设摊等突出问题,近日,金水区丰庆路街道纪工委立足监督职责,用心用情守护辖区群众与往来市民的出行安全与舒心环境。

丰庆路街道纪工委聚焦整治全流程,紧盯责任落实、工作实效、长效机制三大关键开展全链条监督。监督过程中,由20余名人员组成的联合专班履职尽责,确保整治方案细化到岗、责任落实到人。他们深入重点场馆周边的渠东路、黄埔路和商业街等3个重点区域,实地核验收整改成效,周边违规摊点已全部清理取缔;联合公安部门登记相关人员26名,对违规人员耐心劝导,查扣违规经营工具;对现场滞留人员开展暖心服务与规范引导。监督实行“定点值守+动态巡查”机制常态化运行,每个区域安排专人不间断巡查,让市民安心、游客舒心。

“以前来这边逛街,刚到门口就被人围堵,特别闹心。现在环境清爽多了,逛得特别舒心!”市民王女士点赞道。

群狮争霸闹庙会

新密进化村高架舞狮引两万余人围观

本报讯(记者郭涛 通讯员李绍光 王洪涛 文/图)高架林立,金狮翻腾,锣鼓喧天。4月12日,新密市大隗镇进化村迎来了一年中最热闹的日子——农历二月二十五的山头湾庙会。16架高架舞狮同台竞技,群雄争霸,吸引了方圆数十里的乡亲和外地游客两万余人前来观看(如图)。

进化村位于新密市南部山区,原名山头湾村。山头湾庙会始于清朝后期,最初依托当地深厚的古密国文化与民间信仰,逐渐形成春季祭祀祈福活动。舞狮作为庙会的“重头戏”,自20世纪20年代起便代代传承,成为村里不可或缺的文化符号。

当日,16架高架舞狮一字排开,舞狮轮番上阵。雄狮在半空中翻腾跳跃,彩带迎风飘扬,鼓乐激昂铿锵,引得观众阵阵惊呼。如此多的高架舞狮齐聚一地,在新密群众文化活动中尚属首次,不少省内外游客专程赶来一



壮观盛况。除舞狮外,庙会还增加了舞龙、盘鼓、秧歌等民俗表演,

多姿多彩的演出让观众不停鼓掌欢呼。

庙会上,商贸活动同样十分活跃。村里的牛肉、荷叶饼、五香烧饼等特色美食受到游客青睐,炒虾尾、自制卷煎、网红羊肉串等新密小吃也纷纷登场。现场还设有农产品展览,服务农民春耕生产;文创产品和日常生活用品同样种类丰富,销售火爆。如今,促进乡村消费已成为庙会的重要主题之一。

打造“山头湾舞狮”文化名片是镇村两级今后的努力方向。据村干部介绍,去年以来,镇村以庙会为载体,大力弘扬非遗,不断加强舞狮队伍建设,通过老技师帮带、邀请专家授课等形式,已培训青年人才100余名;同时加大资金投入,购买和制作了60多件新式装备,大大提升了演出形象。如今,村里舞狮队几乎每周都外出表演,不仅叫响了品牌,也增加了农民收入。舞狮经济正成为进化村产业振兴的新引擎。

稳经济 促发展 强信心

把审批窗口“搬”到企业一线

4月的郑东新区,项目建设热潮涌动。连日来,在辖区多家建筑垃圾清运企业现场,一场别开生面的“上门服务”正在紧张有序地进行——

“车辆密闭装置是否完好?行驶记录仪运行正常吗?”郑东新区城管局行政审批大厅工作人员蹲在一辆重型自卸车旁,仔细检查车况。企业负责人站在一旁,不时递上相关资料。这并非例行的“坐等审批”,而是审批人员主动走进企业、靠前服务的一幕,也是郑东新区持续优化营商环境的一个缩影。

把审批窗口“搬”到企业一线。连日来,郑东新区城管局行政审批大厅工作人员先后走访多家

建筑垃圾清运企业,围绕建筑垃圾处置核准证办理开展现场勘察,从车辆密闭装置到装卸记录仪,从安全标识到环保设施,工作人员逐一核对、不留死角,既把好行业准入的“技术关”,也守住规范运营的“安全线”。

“审批不是目的,规范有序发展才是关键。”现场工作人员一边记录检查情况,一边向企业负责人讲解最新的政策法规。从资质办理流程到日常运营注意事项,从政策红线到便民举措,一个个实际问题在面对面交流中得到解答。

“原来对个别条款理解不透,总担心哪里出错。今天工作人员讲得细、讲得透,心里踏实多了。”

一位企业管理人员说。

从“坐堂审批”到“上门服务”,从“企业找我”到“我找企业”,这样的“上门服务”不仅让企业少跑腿,更让审批提速增效。据悉,郑东新区城管局通过精简流程、压缩时限,对符合资质的企业实现快速核准,真正做到了“服务送上门、证件办到位”。

“万人助万企”,关键在行动。郑东新区城管局行政审批大厅相关负责人表示,下一步将持续聚焦企业所需所盼,在严守行业规范底线的前提下,进一步提升审批服务的精细化、便捷化水平,以更优营商环境护航建筑垃圾处置行业健康发展。 本报记者 覃岩峰

巡查赋能优服务 精准发力促营商

为进一步强化社区服务职能、激活基层治理效能,今年以来,二七区嵩山路街道瑞民社区将日常巡查工作与营商服务深度融合、同频共振,以常态化、精细化巡查为切入点,构建“巡查+服务+排査+宣讲”一体化工作模式,扎实推进优化营商环境专项行动,切实为辖区企业、商户纾困解难,持续激活经济发展内生动力。

为确保巡查工作落地见效,社区组建了由网格员、志愿者、共建单位工作人员组成的专项巡查队,聚焦沿街商铺、小微企业、个体工商户,开展巡查摸排,做到底数清、情况明、服务准,让日常巡查成为

优化营商环境的“流动服务岗”。

巡查过程中,社区秉持“边巡查、边走访、边问需、边服务”的工作原则,巡查人员主动与商户、企业负责人面对面沟通交流,倾听经营诉求,询问经营状况与发展瓶颈,重点收集企业在政策咨询、证照办理、融资贷款、用工保障、周边环境整治等方面的急难愁盼,并逐一记录、分类建立台账,实行闭环管理,确保做到“件件有回音、事事有着落”。

安全是营商环境的底线,社区将安全隐患排查作为日常巡查工作的重中之重。在走访过程中,巡查人员重点巡查商户消防安全,对

发现的安全隐患当场指出、现场指导,发放整改通知书,明确整改时限、整改要求和责任主体,并全程跟踪督办,确保整改落实到位。

针对巡查中发现的企业、商户政策知晓率低、政策对接不精准、申请流程不熟悉等问题,巡查人员化身“惠企政策宣传员”,随身携带各类惠企政策宣传资料,在巡查间隙主动为商户发放、解读。他们结合实际案例,讲解政策适用范围、申请条件和办理流程,让惠企政策宣讲更接地气、更入人心,确保政策精准滴灌、直达快享。

本报记者 刘伟平 景静 通讯员 张怡宁