

打造最舒适的政务服务“南湖样板” 南湖区持续擦亮“36.7℃”政务服务品牌

■撰稿 徐梦倩 姚敏洁 乐慧泓
图片由南湖区数据局(行政审批局)提供



队伍建设铸就品牌之魂

一流的政务服务离不开一支高素质、高素质的政务服务队伍。为此,南湖区数据局(行政审批局)在队伍建设方面下足功夫,持续擦亮“36.7℃”工作品牌,彰显南湖区政务服务的新风貌。

就在不久前,南湖区举办第二届政务服务技能大赛,全区12支精英团队齐聚一堂,竞相展现区、镇两级政务服务中心和便民服务中心的专业风采,推动全区政务服务水平“更上一层楼”。大赛分为服务情景展示环节、业务知识问答环节及应急处置模拟演练环节,参赛队伍分别从环境布局、人员队伍、事项服务、特色工作等方面展开激烈角逐。

徐丽,一位拥有11年窗口服务经验的资深办事员,在接到比赛通知后,主动利用休息时间刻苦钻研业务知识、深入学习最新政策,力求展现出专业素养与个人风采。“每一次培训和比武都是一次



成长的机会,通过互相学习交流,能够提高我自身的业务能力和综合水平。”徐丽感慨地说,“通过这次技能比武,我的个人能力得到了全面检验和提升,也看到了很多年轻有朝气的优秀政务服务办事员,今后我会继续努力、与时俱进,在本职工作中争先创优,争做政务服务‘行家里手’。”

除了技能大赛,今年初以来,南湖区数据局(行政审批局)已经先后组织各类参观考察、学习培训10余次,内容涵盖政务服务现场管理标准化、服务礼仪巩固、社保、医保等业务知识强化等多个方面。

在队伍建设的加持下,南湖区政务服务大厅品牌效应不断凸显,队伍“红船旁的跑腿工”作用更加彰显。今年讲述南湖区政务服务窗口故事的品牌微电影入围国家、省级品牌故事大赛,取得佳绩,南湖政务服务队伍的影响力进一步提升。



同频共建延伸政务服务触角

政务服务有温度,为民服务有态度。走进今年刚改造启用的东栅街道便民服务中心,可以看到宽敞明亮的大厅内,各服务窗口井然有序,前来办理业务的市民络绎不绝,工作人

员面带微笑,耐心地为每一位市民答疑解惑、办理事项,规范舒适的环境和高效便捷的服务赢得了办事群众的频频点赞。

这正是南湖区政务服务事项下沉、延伸服务触角的一个生动缩影。



“打造‘36.7℃’政务服务品牌,还需要提供全域标准统一、协同规范的政务服务。”南湖区数据局(行政审批局)相关负责人介绍,在南湖区,不仅在区级政务服务中心提供标准化、规范化服务,更是在全域打造“一站式、同标准、全闭环”政务服务质量管理体系。

市民在家门口就能享受到咨询、导办、受理等全流程服务,真正实现了就近跑一次,家门口便捷办事。值得一提的是,24小时自助服务终端遍布全区,除了方便市民自助办理查询、打印、缴费等业务,还提供跨省、跨区域的政务服务,有效突破办事空间和时间的限制。

在便民服务中心,办事群众告诉记者,以往买卖二手房后,要跑水电气多个大厅办理过户手续,需要提交的材料比较多,容易漏带。现在便民服务中心与区政务服务中心一样,都开设了公用事业服务窗口,只要一张身份证就近到一个窗口就可以办理所有相关事项,特别

方便。

据了解,南湖区政务服务多年来深化区、镇两级联动,将政务服务触角规范化地逐步延伸至基层,进一步优化服务流程、完善窗口设置、提升服务设施,咨询导办区、互联网+政务服务体验区、24小时自助服务区、综合受理区、休闲等候区和后台集中审批协同中心“五区一中心”功能区域实现基层全覆盖,有力推动服务资源的均衡化,南湖区还成为了《乡镇(街道)便民服务中心建设与运行规范》省级团体标准参与起草单位。

政务服务创新赋能提质增效

改革创新是我们南湖区政务服务的鲜明标识,不仅带动了政府资源的高标准跨越式整合,更推动群众企业办事成本断崖式下降,实现了政务服务质效双升。

南湖区政务服务在优化传统窗口服务的基础上,还创新推出了首个流动式政务服务窗口——“美好生活号”政务服务大篷车。承载近百个服务事项和全方位咨询功能,大篷车深入各村(社区)、商贸综合体等,为群众提供“零距离”上门服务。

刚刚过去的10月,大篷车开进南湖新区(东栅街道)华润万悦集,来自南湖区数据局(行政审批局)受理服务科、审批二科和现场勘查科三个科室的工作人员为近30家商户现场集中办理证照业务。短短2个小时,工作人员现场实地勘查商户12家,受理申请材料3份,并为7家商户成功出证。

“一站式”的上门服务模式,不仅极大地缩短了商户的办事时间,还为他们提供了更加便捷、高效的政务服务体验,是营商环境优化提升的现实体现。“今天

真是太顺利了!原本以为要跑很多次才能办完这些手续,没想到在这里一次性就搞定了,真是省时又省力!”五芳斋的负责人高兴地说,这几年南湖区的营商环境越来越好,提供的各种增值化服务真正做到了利企便民。



与此同时,南湖区政务服务从市场主体规范经营视角出发,创新推出了“政务服务小闹钟”,企业证照即将到期前,会主动发送短信提醒。近一年1600余次的打铃提醒体现了政府服务方式的根本性转变,让“人找服务”变为“服务找人”。

此外,南湖区深入实施政务服务“高效办成一件事”,聚合各部门力量,贯通群众企业眼中的“一件事”一次办,如餐饮店开办“一件事”、项目水电网协同报装“一件事”、企业注销“一件事”等21个“一件事”都已有序开展,实现“一网通办”。

一系列的变革,不仅激发了“36.7℃”政务服务品牌的独特效应,更让办事群众和企业感受到了前所未有的温度与速度。接下来,南湖区将持续丰富政务服务质量管理体系内涵,将“36.7℃”政务服务品牌擦得更亮、更有辨识度,为群众和企业提供更加优质高效的政务服务。

“改”出新活力 “革”出新动力 南湖区奋力当好交通改革领域“开路先锋”

■撰稿 徐梦倩 金新杰 张屹 图片由南湖区交通运输局提供

当前,智慧交通建设已经成为提升交通管理水平、实现交通精细化管理的重要窗口。近年来,南湖区交通运输局坚持数字引领,通过数据牵引、数“智”赋能,大力实施交通改革,将科技元素深度融入交通发展的每一个环节,开启了智慧化、绿色化的全新篇章。

从智慧化养护的精细入微,到体制机制改革的破旧立新;从物流降本增效的生动实践,到设施设备数字化的绿色转型,南湖区正以一系列创新举措,勾勒出一幅幅未来交通的壮丽画卷。

解锁高效管养“智慧密码”

在南湖区的公路上,一辆辆搭载了智能监测设备的巡检车穿梭其间,如同公路的“守护者”,时刻监测着路面的每一个细微变化。

这是南湖区交通运输局智慧化养护的一个缩影。近年来,南湖区交通运输局依托“南湖公路综合巡查系统”,以“线上线下一体化”相结合的方式,构建了“巡查—分发—处置—监管”的公路一体化综合巡查机制,实现了对全区公路的全方位、智能化管理,让养护工作变得更加精准高效。



“以前,我们需要人工巡检,不仅效率低,还容易遗漏问题。”南湖区交通运输局相关负责人介绍,“现在,通过‘南湖公路综合巡查系统’,我们可以实现对公路的实时监测和预警,大大提高了养护效率。”

据了解,在智慧化养护的推动下,南湖区的公路养护工作实现了从“被动应对”到“主动预防”的转变。平台通过大数据分析,能够提前预测公路可能出现的病害,为养护工作提供科学依据。同时,平台还能实时跟踪养护进度,确保每一项养护任务都能按时完成。

与此同时,南湖区交通运输局还不断深化体制机制改革,激发交通发展的新活力。借助数字化平台,管理人员和群众可以对工程管理、道路建设、公路养护等问题进行实时反馈,通过打造多部门交互应用场景,实现农村公路基础属性数据、空间数据、业务数据等全链条数字化和在线化,构建起了一套高效、灵活的交通管理体系,有效解决了交通领域的诸多难题。

智能无人配送开启物流新篇

今年的“双11”开始时间早、战线长,被广大消费者称为史上最早,也是最长的“双11”。为了迎接快递旺季,南湖区加快物流领域智能化、绿色化升级步伐,规模化更新无人运输车,力争做好消费者快递服务保障。

每天,这些无人运输车批量穿梭于各快递驿站,每辆车一天可配送快递3至4次,累计运输的快递数量超过2000件,相当于3名快递员一天的工作量。

在中国邮政嘉兴市分公司邮件直投中心里,一辆辆无人运输车井然有序,工



作人员娴熟地将邮件分装袋搬进车厢,检查运输路线,并在手机端输入指令。仅需十分钟,无人运输车就可以到达3.7公里外的小区驿站,站内工作人员扫码即可完成取件。

“无人运输车的启用,极大提升了我们的生产效率,让我们更有信心应对‘双11’投递高峰,实现了绿色高效的邮政服务。”中国邮政嘉兴市分公司运营管理部副经理徐惠峰介绍道。这批无人运输车自今年8月初正式投运以来,已在大型寄递项目转运及直投中心邮件甩投工作中大显身手。目前,4条日常运营线路已覆盖南湖区的20个驿站。预计不久的将来,南湖区将织就一张覆盖凤桥、余新、新丰等乡镇的智能运力网。

作为人工智能技术的重要应用领域之一,无人驾驶正引领着新一轮的科技革命和产业变革。“无人运输车的投入使用,构建起了更加高效、智能的交通物流体系,并进一步推动了智能网联技术在交通物流领域的应用与发展。”该负责人表示,传统物流方式需要大量的人工参与,而无人运输车则能够实现24小时不间断作业,大大缩短了物流周期。同时,由于无人运输车具有高度的智能化和自动化水平,因此在实际应用中也能够有效减少

人为错误和事故风险。

近年来,南湖区积极践行绿色物流理念,致力于智能交通系统的建设与发展。通过深度融合大数据、云计算、物联网等前沿技术,该区实现了对交通信息的实时监控与智能调度,为无人运输车的广泛应用铺设了坚实的基石,开启了智慧物流的新篇章。

数字化平台打造畅安舒美出行路

在南湖区的交通工程项目中,数字化技术的应用已经成为了一种常态。通过引入“浙路品质”平台等数字化管理工具,南湖区交通运输局实现了对工程项目的全过程监管和精细化管理,在提高工程项目建设质量和管理效率的基础上,也为打造畅安舒美的出行环境提供了有力保障。



在推动交通设施设备绿色化转型的道路上,南湖区步履不停,杭申线便是其生动实践。该区加速推进内河船舶智能

化升级,对基础设施实施智慧化改造,数字赋能效应显著,为海河联运的发展铺设了一条智能高效的快车道。

浙江海港内河物流有限公司便是这一变革的见证者与参与者。该公司已新造一批64TEU内河集装箱船舶,并成功建造了首艘64TEU R1内河智能集装箱船“浙港内河002”。同时,引入自动化控制系统、传感器网络和智能算法等前沿技术,使得船舶能够实现远程操控与自主智能化航行,开启了内河航运的新篇章。

今年初以来,南湖区交通运输局以“无废城市”建设为目标,以“智慧交通”建设为方向,以大规模设备更新和消费品以旧换新工作为抓手,聚焦基础设施智慧提升、物流装备降碳提效、固体废物循环利用三大任务,着力推进交通领域的数字化

改革,推动辖区交通运输领域朝着智能、绿色、安全等方向更新升级,迈上了“逐绿而行 向绿而生”的交通新路径。