

推动文明城区常态化创建提质增效

北京城市副中心为创城装上“最强大脑”

□本报记者 盛丽

小到一个井盖，大到市容秩序，桩桩件件都关系城市文明和市民的生活，要实现文明城区创建的常态化管理、全域化推进，面临不少挑战。为此，通州区探索开发了“文明数治”系统，将云计算、人工智能、大数据等新技术新手段应用到文明城区创建中，使创城有了无处不在的“眼”和“手”，通过构建“全域创城一张图”，为创城装上了“最强大脑”。

“文明数治”系统为创城装上“最强大脑”

“新街下坡30号院西北角有杂物，请尽快处理。”“平台收到，立即安排清理。”……平台派遣信息至责任单位，工作人员接到派单后迅速赶赴现场清理干净，全过程用时不到10分钟。这个速度的实现，得益于通州区探索开发的“文明数治”系统，为创城工作装上“最强大脑”。

通州区将云计算、人工智能、大数据等新技术新手段应用到文明城区创建工作中，在全市率先启用城市副中心“文明数治”管理平台。通过构建“一个终端采集、

一个平台联动、一张地图指挥、一个后台管理”的应用系统，形成“发现——督办——整改——反馈——复查——评价”全链条工作闭环，实现网上申报、实地考察、问卷调查“一网统管”，智慧化推动文明城区常态化创建提质增效。

通州区全国文明城区常态化创建领导小组办公室（以下简称“区常态办”）相关负责人介绍，经过近两年的深入研究，通州区初步建成了“文明数治”系统，大数据、地理信息等技术手段为随时随地发现和处置问题提供了技术支撑。

“系统主界面点击右上角图标，对话框中点击协同平台，在右上角输入案件号后选中，然后在上方菜单栏点击……”数治平台坐席值班长详细介绍信息处理流程。初步信息采集、核实立案、任务派遣……日积月累的步骤操练就出高效的派遣，值班长两分钟内就完成了价值信息的转派处理，快速解决了问题。

“有了这个系统后，不仅工作负担减轻，效率也提升了。”通州区常态办检查人员介绍，没有系统前，在网络巡查中发现问题，他

都要先填写好交办通知书，再发相关负责部门进行整改，流程多、耗时长。现在，只需要信息采集员将巡查中发现问题进行上传，再在系统操作派单，就能快速获得反馈。

目前，通州区以“文明数治”系统为抓手，已建设50人的考察团队，采集面积覆盖通州区全域。通过该系统，实现通州区39类约4000余个点位每两月巡查一次，月派发《督查通知单》约500余张，有效处置率达91.32%。

共享大数据形成市民诉求反映“晴雨表”

与此同时，通州区创新启动“创城+热线”联动互促工作机制。区城市管理指挥中心负责每周统计“创城+热线”工作中，所涉及公共事务的城市运行管理、城市市容市貌等8大类214项工单细类，包括问题分类、发生点位等情况，形成“关联数据清单”。区常态办根据其中的高频问题和高发区域进行实地调研、发放调查问卷，最终形成更加有针对性的“问题台账”，反馈至各责任单位。

区常态办和区域指中心还会对落实情况“双向督办”。

“归集、分析、共享和使用这些诉求大数据，形成了反映市民诉求的‘晴雨表’，创城和接诉即办工作形成了联动。”区相关工作人员介绍，“创城+热线”联动互促工作机制以重难点问题的攻坚突破，带动通州区整体精细化治理水平提升。

“码上说”举措破解老旧小区物业管理难题

中仓街道中上园5号院建于上世纪90年代，由于无物业管理导致“脏乱差”成为常态。街道通过“先尝后买”方式引入专业化物业服务，从群众急难愁盼的问题入手，仅用一年时间便实现了“12345市民热线零投诉、创城督办单零增长、物业费收缴百分百”的三大转变。今年，物业重点推动“码上说，马上办”服务，居民只要扫描单元门前的“码上说，马上办”服务板，就能进入问题反馈界面，随时向物业相关人员反映问题。

如今走进小区，崭新的门禁、

道闸、保安亭，行人通过需要刷卡，车辆进出都有记录。每辆私家车精准地停放在车位里，保安和保洁戴着对讲机巡逻。小区公共区域还专门设置了集中晾晒区，新增设的一百个停车位保证了小区居民的停车需求。

通州区在文明城区常态化创建工作中，始终把解决市民身边烦心事、操心事作为切入点，将物业管理作为社区治理的“关键小事”。针对老旧小区管理难题，通州区创新实施“1+1+N”物业服务工作模式，全面推进居民小区文明创建对标达标工作，将老旧小区与周边小区进行打包，创设463个“物业管理单元”，逐步规范老旧小区物业管理。

截至目前，通州全区设有463个物业管理单元，物业服务覆盖率达97%，老旧小区焕发出了新活力。



安贞职工乐享浪漫七夕

□本报记者 刘欣欣

“你在非工作日一般做什么？有什么兴趣爱好？”“你找另一半会考虑父母的感受或者意见吗？”……8月3日，朝阳区安贞街道党委开展“党建引领新风尚 温馨浪漫在安贞”七夕主题活动，50余名来自辖区内企事业单位的青年职工相聚一堂。

活动在歌曲声中拉开帷幕，随着一个个趣味互动游戏和才艺表演的进行，气氛逐渐

活跃，笑声、掌声、欢呼声不断。破冰游戏过后，男女青年面对面落座，相互交换个人信息卡，在沟通中增进了解。

安贞街道相关负责人介绍，此次联谊活动是安贞街道以党建为引领，关心爱护“两新”组织青年成长的一次具体实践，更是以青年职工为主角的一次青春聚会和美丽邂逅，切实帮助单身青年解决由于平时工作繁忙、社交圈受限等原

因导致的“交友难”现实问题，为他们提供了一个敞开心扉、展现自我、结识朋友、收获友谊的机会，同时也为企业留住人才、稳定人心做出了努力。

未来，安贞街道两新企业党建服务项目将会继续协助企业党支部为有交友需求的单身青年提供平台，把关心青年、帮助青年的工作落到实处，让越来越多的青年人才选择安贞、留在安贞、建设安贞。



智慧税务进园区打造“一刻钟办税服务圈”

北京市税务局首个“智税微厅”亮相东城

□本报记者 任洁/文 通讯员 岑明/摄

北京市税务系统首个智能办税微厅——“智税微厅”近日亮相东城区五矿广场，通过“人工智能+大数据技术”，将电子税务局、自助办税终端、远程辅导帮办等业务功能进行整合，为纳税人提供智能办税新体验，打造东城区“一刻钟办税服务圈”。

东城区税务局近年来不断探索纳税服务新举措，进一步优化税收营商环境，打通纳税人、缴费人办税“最后一公里”。近日，该局在东城区重点楼宇和产业园区推广“智税微厅”，为纳税人提供智能办税新体验。

“麻雀虽小，五脏俱全”，别看“智税微厅”只有6平方米，但厅里的互动办税终端实现了“人工智能+大数据技术”“自助办税终端+远程智能帮办”等业务功能，可办理所有非涉票业务。入口处设有多功能人脸识别设备，可确保前来办事的群众1秒“刷脸”进门。

刘先生进入“微厅”后，点击“个人纳税记录”，很快就打印出个人完税证明。“以前打印个人完税证明需要去办税大厅排

队，现在办税服务走进园区、楼宇，我们不出楼就可以办理相关业务，特别方便。”

据了解，东城区税务局所辖范围内的中央在京企业多，集团总部集中，具有办税需求高、专业化程度高、问题个性化程度高的“三高”特点。为此，“智税微厅”专门增设了“一键呼叫”功能，办税人员通过“微厅”可以与后台税务工作人员远程桌面连接，进行“面对面”咨询，实现“手把手”帮办，还可以查询业务知识库，完成部分简单业务的自学，实现“咨询—自学—辅导—办税—反馈”的流程闭环。

东城区税务局相关负责人表示，作为北京市税务局营商环境创新试点改革的试点区局，东城区税务局推出“智税微厅”，是推进精细化服务试点工作、构建税收共治新格局、持续优化营商环境、服务区域经济发展的一项创新举措。东城区税务局将继续与各部门积极配合，持续打造“一流营商环境”，让老百姓满意，让企业有获得感。

千枝玫瑰告白“玉桥好人”

□本报记者 赵思远

小小鲜花派送员领取“鲜花包裹”，社区居民担任文明使者将玫瑰接力送到1000位“玉桥好人”手中……8月3日，通州区玉桥街道依托玉见APP开展第二届“全城热爱 玉送幸福”七夕主题活动暨首都文明单位创建活动，众人完成了一场千枝玫瑰的爱心接力，点赞告白“玉桥好人”，让邻里互助、文明和谐、志愿服务成为玉桥新风尚。

当天，玉桥北里社区小公园内，1000枝玫瑰包裹整装待发，来自18个社区的玉桥好少年化身小小鲜花派送员，将载有爱意和肯定的玫瑰花送到社区180位文明使者，文明使者以志愿接力的形式，陆续将鲜花送到“玉桥好人”手中。

活动现场，玉桥街道党工委副书记孙雪松将第一束鲜花送

给了中体盛世（北京）国际体育管理有限公司党支部书记张辛泽，感谢他们作为爱心企业加入“玉桥好人”大家庭，助力地区建设。据介绍，疫情期间，中体盛世曾为玉桥街道捐赠防护服等防疫物资，助力社区疫情防控工作。

玉桥南里南社区的小朋友曹浩轩和奶奶顺利完成鲜花派送任务，将自己手中的鲜花送给了小区的十姐妹志愿者，感谢她们在社区疫情防控、邻里互助中做出的贡献。

玉桥街道葛布店北里社区协辛庄平房区的社区文明使者们将玫瑰送给防疫志愿者，感谢他们在核酸采样点、卡口执勤、消杀现场的志愿服务。

与此同时，葛布店北里社区的独居老人、“共享姥姥”刘月华也收到了来自社区文明

使者——9岁半的马槿洋送来的鲜花，满含泪水的她感激地拥抱了孩子，转身向邻居们分送鲜花，感谢大家对自己的照顾。据了解，10年来，刘月华一直义务为社区打工子弟开设托管班，小区居民们都亲切地称呼她为“刘姥姥”。今年年初，刘月华家里突遭变故，亲人们远在外地，刘月华的身体状况每况愈下。邻居关瑞隆、孟丽燕夫妻不仅承包了刘月华的生活用品采买，日常还嘘寒问暖，怕她孤单，每日陪她散步聊天。

当关瑞隆遇见正来送花的刘月华，暖心地说道：“刘老师一直为社区的孩子无私奉献，这些年我们都看在眼里，她是我们的邻居，更是我们学习的榜样，希望把这份爱、这份和睦在社区传递下去。”