

# 办理事项能力提升87.5% 高频事项办理群众等待时长缩短50% 兰州市城关区 政务服务成绩单来了



群众在政务大厅办业务。

## A. 打造“城好办”品牌服务

日均办理事项2000余件，办理事项能力提升87.5%，高频事项办理群众平均等待时长整体缩短50%……这是自2024年兰州市城关区政务服务中心新政务管理服务系统启动以来，城关区在数字政府建设背景下交出的一张成绩单。

今年以来，兰州市城关区在数字政府运行新形态下，率先在全省探索政务服务全方位、全流程、全要素数字化运营、精细化管理模式建设，打造智慧好办、便捷可及的“城好办”品牌服务，以数字变革推动政务服务迈向智能化、现代化。

6月4日上午10时，记者走进城关区数字政府运营指挥中心，映入眼帘的是长19米、如同“最强大脑”般高效运转的大屏。在“数据应用支撑”分屏上可以看到，当时的办件量为288件，17分钟后，办件量已更新至376件。

“大厅每办完一件事，这个数据就会实时更新，我们对每一个窗口的繁忙度、等待人数都了如指掌，如果存在办理时间很长的窗口，会通过监控看是否有堆积，从而进行干预，提升办事效率。”城关区政务服务管理局信息数据科科长郭伟向记者介绍说，数字政府运营指挥中心自2024年1月1日投入运行以来，共接待群众20万人次，办结23万件，保持日均接待人数2500人次，日均办理事项2000余件，较之前接待能力提升67%。

## C. 实现一网通办率100%， 全程网办率99.05%

城关区将区政务服务中心、4个分中心、25个街道、180个便民服务站统一纳入一体化平台。设置分领域专业服务综合窗口105个，统一受理区级政务服务事项1230项。推进“业务融合”，设置无差别服务综合窗口8个，整合优化15个单设部门的335项事项入驻综合窗口统一受理，30项事项实现“一个系统办”。该中心还是在全省第一个实现实时把大厅办件量、人流量、办件效果同步反映出来的智能化独立自主运营试点单位。

“今年以来，实现一网通办率100%，全程网办率99.05%，压缩时限比88.37%，跑动次数0.09次。加快推进‘一张证办一揽子事’，累计归集、整合电子证照(证明)120类900万余册，电子证照累计调用量达360万余次，总量位居全省第一。”城关区政务服务管理局审批改革科工作人员贾玉莉称。

如今，在城关区政务服务大厅，窗口能办的事项多了，群众的办事效率提升了，地域、部门限制被打破，集中服务深度融合的改革在城关区初显成效。

文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍

## B. “从我进入到办完税，只用了5分钟”

据了解，城关区采用“两中心一基座”建设模式，即“政务服务中心”“数字政府运营指挥中心”使用一套数据基座，实现“政务服务中心”和“县区数字政府运营指挥中心”从数据底层相互共享和调用，为政务服务数据上传下达做好技术架构支撑。

运用场景反推指标工作方法，结合大数据、人工智能、AI智能、云计算技术等数字化手段，通过对群众在政务服务大厅办事的全流程数据抓取，为大厅办事流程、运行管理的优化提供数据依据。

让企业、老百姓感受到实实在在的

的便捷和高效，这是打造数字政府的落脚点之一。对此，兰州亿家安门窗有限责任公司财务人员苟芳深有体会，“以前办税的地方相对空间小，排队情况多，抽号得等十几分钟，而现在窗口多、服务周到，从我进入到办完税，只用了5分钟，很方便。”

## “童智大会堂” 共话儿童友好城市建设

助推儿童友好型城市建设，打造儿童友好街区。近日，在城关区妇联的指导和帮助下，张掖路街道山字石社区携手兰州市张掖路新华书店、兰州共创享教育联盟，共同举办了主题为“探讨儿童友好城市”的“童智大会堂”交流议事活动。



参加“童智大会堂”活动的老师和学生。

活动伊始，城关区妇联青年志愿者阐述了儿童友好城市建设理念，并鼓励孩子们积极发表自己的观点和建议。随后，一场精彩的主题分享拉开了活动的序幕。老师们通过生动的案例和深入浅出的讲解，向孩子们介绍了儿童友好城市的概念、意义以及国内外成功案例。在小组讨论环节，孩子们分成若干小组，围绕活动主题展开了热烈的讨论。孩子家长结合自己的生活和观察，积极发言，提出了许多具有创意和实用性的建议。孩子们认为，应该增加社区内的儿童游乐设施，让公共活动空间更大些。家长代表则提议，应该加强学校周边的交通安全管理，提高社会对儿童心理健康的关注。

此外，活动还设置了创意展示环节，鼓励孩子们通过绘画、手工、写作等方式，

表达自己对儿童友好城市的向往和期待。一幅幅作品充满了童真和创意，展现了少年儿童丰富的想象力和对于美好生活的向往。活动最后，孩子们还共同发出倡议，呼吁更多的人关注和参与到儿童友好城市建设中来。

山字石社区党委书记杨静表示，社区将根据《兰州市儿童友好城市建设工作实施方案》《城关区创建儿童友好城市区县(市)试点工作方案》的相关部署，进一步推动儿童友好社区建设，探索建立儿童议事的长效机制，增强儿童参与社会公共事务的意识，使儿童的呼声、需求、利益和优先权成为政府公共政策和公共决策的有机组成部分，共同绘制儿童未来美好蓝图。

文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍

兰州市七里河区晏家坪街道铁路院社区通过“访、议、定、办、评”闭环处置体系，推行“一站式、点单式、上门式”服务模式，实现“事在小区办，人在小区管”，让基层治理工作开展得更接地气、更贴心。

## 晏家坪街道铁路院社区 深耕“小网格”推动“大治理”

### 社区治理

#### 走进网格，服务居民“零距离”

“刘阿姨，这张卡片您收好，上面有网格员的联系方式和监督电话。”社区网格员挨家挨户发放“民情连心卡”，居民可以直接拨打公示牌上的电话，寻求帮助。网格员通过“常在网格转一转、发现问题管一管、碰到纠纷劝一劝，遇到困难帮一帮”，有效捕捉群众“微小”难题，及时解决差异化民生诉求。

铁路小区二区外墙有一条明渠，该

明渠自从铁路小区1997年建成后就开始使用。由于明渠盖板损坏，同时管道老化、堵塞，影响了周边环境和老百姓出行生活。小区党员阵地组建的“缝补快修”志愿服务队曾多次对明渠进行修整，均未能从根本上解决问题，随后小区通过召开联席会议，在街道、区住建部门、小区物业等多元发力下，解决了困扰居民的烦心事。

#### 主动介入，化解辖区“千千结”

铁路院社区以“访民情、解民忧、化矛盾、防风险”为抓手，坚持日常排查、重点排查相结合，组织党员志愿者、网格员、社区民警、物业工作人员等多方力量，收集居民诉求，充分发挥基层网格哨兵作用，着力打造为民解忧“终点站”。

家住二十五佳园和小铁路院的两居民因狗抓伤孩子产生矛盾，铁路院社区网格员何玲接到居民电话后立即前往

了解情况。原来是小铁路院住户石先生收养的流浪狗，在院子里追逐阎女士的孩子并将其抓伤。网格员对双方面对面进行调解，鉴于孩子治疗已花费1000多元，石先生答应先支付部分治疗费，剩余的费用慢慢给，阎女士考虑到石先生生活困难，要求石先生管好狗别再伤人，不再要求赔偿，一起矛盾纠纷圆满化解。

#### “汛”速行动，消除隐患“护安全”

在晏家坪街道铁路院社区，有一片居住着60户居民的平房区，周边还有一栋“三不管”楼院，房屋建设年代久远，存在安全隐患。

随着雨季的到来，网格员深入辖区，重点关注地质灾害隐患点、平房区自建房屋、危房是否异常等情况，并将发现的问题详细填写巡查表，同时向隐患点周边居

民发放地质灾害“两卡”，嘱咐居民如遇特殊情况，及时与社区联系，切实做到有问题早处理。此外，社区还加强值班值守，落实领导带班、24小时值班制度，对突发问题做到早上报、不漏报、不瞒报、不谎报，确保及时有效处置突发情况。

奔流新闻·兰州晨报  
通讯员 杨闪 记者 张雪芬