

副中心政务服务中心启用首日

本报记者 陈施君

热点

北京城市副中心报

4

2021年9月14日
星期二

昨日,继六里桥政务服务中心后的又一个市级综合性政务服务中心——北京城市副中心政务服务中心正式开门运行,首批可办理1722项市级政务服务事项。今后,北京东部居民要办理市级事项无需再跑远路,在副中心即可享受到与六里桥政务服务中心“同质同效”的办事服务体验。这也是全国首个以智能自助终端为主的服务大厅,其投用标志着副中心作为京津冀协同发展“桥头堡”的作用更加彰显。

新的政务大厅有何特色?具体办理流程又是怎样?在服务京津冀政务互通方面有哪些亮点?记者带您逐一探访。

主打“自助”

上午8点半,副中心政务服务中心准时开门,迎来首批办理业务的公众。

一走进园区,来办理业务的市民都不由被清新优美的环境、独特亮眼的建筑吸引住目光。该中心位于通州区新华东街48号原北人集团北京锻压机床厂老厂房园区内,由老厂房改建而成,共分上下两层,总面积约4000平方米。走进绿草茵茵的园区,过去周围封闭的院墙统统不见,开放式的政务服务中心周身红砖外墙,透着浓浓的怀旧风。

沿着青色仿古风格的台阶进入大厅,高挑开敞的空间映入眼帘,传统工业风和现代科技感在大厅内碰撞,50台科技感十足的智能自助终端在老厂房环境里随处可见。“与传统的政务大厅不同,我们最大的特点是以自助办理为主。”工作人员赵博介绍,有了前沿技术的支撑,副中心政务服务中心可以通过自助方式办理几乎所有承接事项。考虑到有些市民不习惯自助方式,二楼仍保留了一部分人工窗口,通过双屏操作系统,工作人员可以全程引导办事人操作。

开门第一天,前来办理业务的市民并不太多,大多是前来咨询的企业办事人。梁先生是朝阳区一家企业的相关负责人,前来咨询进出口电子钥匙申领业务。“工作人员详细给我讲解了所需材料和整个流程,服务非常好,我也尝试了一下智能操作系统,非常方便。后续我们办理就可以直接自助操作了。”梁先生说。

科技赋能

工作人员赵博向记者演示了智能终端办理政务事项的全流程。办事人凭身份证或预约二维码,就可以“刷”开取号系统分配好的智能自助终端。与预约系统相连后,智能终端“秒懂”办理事项,自动生成电子表单,比过去的手工填单大大节省时间。设备上还有流程动画引导和语音提醒功能,办事群众通过自助终端上传信息时,也不用像以前一样填写多份表格交给工作人员,而是把材料放在高拍仪下,对焦、扫描、上传,信息录入即时完成。

工作人员介绍,即便办事人没有带实体证照,也可按下“文件复用”按钮,通过北京市电子证照数据库调用已有的电子文件录入信息。目前,已有174项电子证照实现该功能,只需经过确认和授权,就可以自动匹配至相应的申请材料中。

在智能终端的大屏上,还有一个“视频呼叫”选项。原来,在与副中心政务服务中心形成“东西呼应”格局的六里桥政务服务中心,有一个20人的专班,专门为副中心政务服务中心提供支撑服务。办事人按下视频呼叫按钮,就可以远程连线六里桥专班人员,请求审核刚才递交的材料,也可与相关委办局进行三方通话。“结束视频后,六里桥政务服务中心的工作人员点击受理,您的业务就已经办理完一大半了。”赵博说,接下来如果办事人有纸质材料需要提交,系统会自动开启左侧的弹窗柜,办事人可以将纸质材料依次放入。在二楼的材料资料流转区,有两班人马专门负责资料流转,他们会凭独有授权打开弹窗柜,贴上密封袋和二维码,将资料流转到相应的委办局,以最快的办理时效推进事项办理。

“接下来就不需要您操心了,材料流转的过程十分安全可靠。在整个过程中遇到任何难题,您都可以按一键呼叫按钮,我们的工作人员会第一时间出现。”赵博介绍。

眼前这台功能强大的智能终端,很像一台带有桌子的电脑,细节设计贴心。桌面上USB接口、耳机插口、呼叫人工服务按钮、无线充电功能区等都有。智能屏幕还具有防窥功能,只有坐在大屏正对面的办事人可以看到屏幕上的信息,不用担心隐私被偷窥。

除了大厅里摆放的这些智能终端外,还有十几台机器“藏”进了南侧的十几间封闭式小屋。当办事人需要办理保密性事务时,可以刷身份证进入小屋。随着办事人进入,小屋透明玻璃会立即“起雾”变成磨砂效果,有效保护办事人隐私。



工作人员指导办事人操作智能终端。



老厂房一处不可拆除的承重柱,安上四面大屏幕变身一棵“生命之树”。



天津、河北政务服务便民自助终端方便市民办理相关业务。



传统工业风和现代科技感在大厅内碰撞。

【服务小贴士】

副中心政务服务中心首批可承接办理1722项市级政务服务事项,具体服务事项可通过“首都之窗”市网上政务服务大厅查询,凡办理地点标注为“副中心政务服务中心”的市级事项均可在此办理。

随着下一步实现与通州区政务服务中心合署运行,今后将有1738项区级政务服务事项可在此一并办理。

目前,市民如办理区级事项,仍需到通州区永顺镇滨惠北二街5号的通州区政务服务中心办理。

个性服务

副中心政务服务中心是一座24小时不打烊的中心。在大厅东侧的24小时自助服务区,设有智能取件柜,如果办事人在网上办理了业务,又不能在上班时间领取证照,工作人员会将这个证照放到存储柜里面,身凭身份证或短信可以自取,就像快递柜一样方便。

在这个24小时自助区,办事人可通过不同的自助设备,办理社保、涉税、公积金等180余项涉查询打印服务以及驾照自助体检等服务。值得一提的是,是众多设备中,北京、天津、河北的政务服务便民自助终端并排摆放在一起,方便市民自助办理京津冀业务。

“在二楼我们还专门开设了‘跨省通办’服务专区,在通州区级事项实现京津冀‘跨省通办’的基础上,将推动更多市级事项实现京津冀‘跨省通办’,让企业群众异地办事内容更加丰富。”通州区委常委、常务副区长阳波介绍。

除了常规政务服务外,该中心也设置了很多个性化服务。在一层的多功能会商室里,一个重点工程的排污许可审批正在线上进行,环保部门人员正指导企业人员修改不规范的设计图。城市副中心政务服务管理局副局长陈新说,这是他们新开创的“企业吹哨、部门报到”服务模式。如果遇到较为复杂的审批事项,企业可以在这间会商室中与涉及到的审批部门进行视频互动,通过高效率沟通,达到加快审批的效果。

二层的全息智能展示中心也颇具特色,四周的墙壁上近十块大屏幕360度呈现立体环绕效果,最大屏幕上的全息膜缓缓升起后,即刻变身舞台空间。城市副中心的企业可以通过预约方式,在这里免费举办产品发布会、论坛、展览、视频会议等。

空间正中,是一棵炫酷的“生命之树”,这原是老厂房一处不可拆除的承重柱,别出心裁的设计师为它安上四面大屏幕,变身一棵“树”,寓意“城市副中心生机勃勃”,也成了全息智能展示中心的点睛之笔。

“这个空间可以提供政策宣传、论坛交流、远程直播、新品发布、招商推介、科普展览等多个功能场景,为企业、群众进一步拓宽服务渠道,丰富服务内容,创新应用场景,让办事人切实感受到智慧政务带来的良好体验。”阳波介绍。

历史记忆

高科技的设备,现代化的流程,如果不是抬头可见的牛腿柱、鱼腹梁,很难想象过去这里是一家锻压机床厂。

2020年9月,按照北京城市总规和副中心控规对存量工业用地转型升级的具体要求,北投集团与京城机电开始联手通过城市更新的路子对老厂房进行改造。保存较完整的老厂房怎么办?按照“生态修复、城市修补”和有机更新的理念,经规划论证,确定对厂区南侧厂房改造升级。

“老厂房焕发新颜,既打造工业厂房盘活利用的示范标杆,也为副中心乃至全市存量国有用地盘活利用、填补副中心老城区公共服务短板提供成功范例。”北投集团副总经理兰慧宾说。

改造后建成的副中心政务服务区,一方面确保政务部门“拎包办公”,另一方面为市民提供一个既有智能生态又不失时光记忆的休憩场所,助力公共服务、生活配套、基础设施及绿化美化持续提升。

下一步,北投集团将结合副中心城市功能定位及南大街周边片区规划实际,充分考虑老城空间特点、设施集中与分散布局等情况,着力把园区打造成为以政务服务为主导、家园服务功能为辅,集合文化、科创产业为一体的综合园区。通过园区内政务服务区的建设、文创产业的发展和家园中心功能的落实,带动周边区域发展。



本版编辑 杨莉 摄影 唐建 校对 彭师德 赵琪 仲晓丹 绘制