

美好生活热线打探

社区办事大厅变身居民“会客厅” 这个社区综合服务体好特别

首席记者 张莎

社区是我家，建设靠大家。目前，我市已完成城乡社区综合服务设施三年行动计划，新建或改扩建城乡社区综合服务设施1239个，11232个村（社区）综合服务设施实现全覆盖。

城乡社区综合服务设施都有哪些？能提供什么服务？近日，重庆日报美好生活热线前往渝北区仙桃街道同盛路社区进行了一番打探。

办事大厅变身居民“会客厅”

柔和的灯光、清新的绿植、温馨的家，首次走进同盛路社区综合服务体，眼前不禁一亮。与传统的社区服务大厅不同，这里取消了传统一站式大厅“窗口分立、条线分割”的布局，正对大门是前台受理区，里面只有三名穿着粉色T恤的工作人员在此办公，一站式受理所有与居民相关的事项。

记者了解到，该社区共有12名工作人员，他们每天只留3人一岗值班，大队则全部深入网格中，与群众面对面交流和沟通。

同盛路社区党委书记田艳介绍，作为社区的共享“会客厅”，这个1600平方米的综合服务体在改造升级之时就明确了办公场地最小化、服务群众最大化的原则，将整个大厅最好的地方留给了群众，而把大厅最不起眼的楼梯转角、“黑屋子”留给社区工作人员办公。

记者见到，大厅里，几个小孩在儿童乐园玩耍，一位妈妈陪着女儿在书吧沙发处看书，一位老人在智能健康区自助体检。

“这个‘会客厅’覆盖全年龄段，具有较强的社交属性。居民一站式办完事后，可以趁间隙在这里看看书、遛遛娃、喝杯咖啡。”田艳介绍。

走上二楼，远处传来老年活动室悠扬的葫芦丝乐曲。近处，“心恬花开”心理健康服务站装修风格清新舒朗。

产后有抑郁妈妈，家里有叛逆娃娃，年轻人创业就业压力大……仙桃街道在调研走访中发现，居民们对心理健康有着很大需求，希望在社区就近获得心理健康服务。

就此，仙桃街道联合西南政法大学心理研究中心，在同盛路社区综合服务体打造了近200平方米的“心恬花开”心理健康服务站。

记者见到，这里分为健康宣教、情绪宣泄、心理评估、沙盘互动等功能区，配有音乐按摩椅、VR互动宣泄仪、心理沙盘等专业设备。目前社区邀请到6名专业心理咨询师和检察院“莎姐”团队轮流驻点服务，已开通24小时“同心热线”，为居民治疗“心灵感冒”。

“这已经打破了我对传统居委会的认知，现在的社区居委会越来越现代化，服务越来越高效。”年轻的妈妈周慧常带着孩子来社区看



同盛路社区服务大厅，社区工作人员正在为居民办理业务。

同盛路社区综合服务体“巧娘工作坊”，几个全职妈妈聚在一起研究手工、轻食，增进邻里感情。

社区工作人员在指导居民使用医保自助查询服务终端。

(本栏图片均由记者解小溪摄/视觉重庆)

办事工作人员介绍。

同盛路社区有1.7万多居民，辖区面积大、小区入住率高、居民素质高、公共服务要求高，怎么办？

社区推广“渝快办”，开通“e路同盛”微信公众号，线上开展服务、场地、活动“三预约”，为居民提供不受朝九晚五限制的预约服务，让他们办事最多只跑一次路。

对此，家住香城故事小区的汪女士很有发言权。“怀孕后需要到社区办理生育服务证，但我平常上班也忙，一直没有去办，眼看着分娩时间临近，有些着急了。”

在邻居建议下，汪女士得知了社区的预约服务，当天就在手机上办理了次日晚上7点的预约。按照约定时间，汪女士下班后来到了社区，很快办理了生育服务证，这让她感觉十分暖心。

网上预约、配备资源、准时赴约，目前，同盛路社区除将生育服务证、高龄津贴等13个高频事项纳入预约办理外；老人的钢琴课、葫芦丝课、孩子的书法课、绘画课，以及所有综合服务体内活动空间，均可预约。

今年以来，同盛路社区微信公众号接受各类预约1042人次，占群众办事量的一半多，社区线上“三预约”已覆盖辖区80%以上家庭，特别受辖区“上班族”欢迎。

办事区域很静谧 超五成为预约服务

在同盛路社区综合服务体，记者还发现了一个有趣的现象，这里不同于其他社区办事大厅的喧哗熙攘，反而有些静谧。

“这是因为我们社区推出了预约服务，居民超过一半的事务都和我们预约时间，能上门服务则上门服务，自然不打拥塞。”一岗通

为居民量身定制品质生活提升方案

近日中午，同盛路社区网格员张华手机弹出了安防报警提醒，提示陈良素老人家中的烟雾报警器触发。

张华立即联系陈良素，但电话没人接听。张华更是放心不下，马上赶往陈良素家中。原来，是老人家中炒菜油烟太大，不小心触发了报警器，只是虚惊一场。

通过大数据赋能，同盛路社区正打造“医+养+科技”三位一体智慧居家养老服务体系，目前已有157名老人得到关照。

不光是老人，依托综合服务体，社区还用心为每个年龄段的居民量身定制品质生活提升方案：

综合服务体内有一个“巧娘工作坊”，平时，20几个全职妈妈聚在一起研究手工、轻食，增进邻里情。同时，社区还开展技能培训、创业沙龙等活动，帮助居民就业创业。

二楼的亲子课堂是两个相邻的学习空间，娃娃在此学习书法、绘画、阅读的同时，父母也可在隔壁学习亲子家庭课程，共同成长。

为吸引“上班族”下班后走进社区，这里还有“漫生活”夜间课堂，联动辖区培训机构开展茶艺、插花、声乐等培训。

对于时间相对充裕的老年人，社区支持他们成立了静远书法队、孺孺舞蹈队等7支文艺队伍，并免费提供活动场地，充实老人的晚年生活。

【记者手记】

让社区像家一样温馨 不能只是一句口号

在城乡社区综合服务设施建设，同盛路社区把办事大厅打造成了一个让社区居民十分亲近的场所，有了家的温馨，让人感慨。

这种亲民从何而来，记者以为，首先是角色定位，社区不再把自己当作办事机构存在，而是定位为社区服务的供给者。所以，我们看到，这个社区综合服务体不再追求办事大厅的豪华气派，而是尽量压缩办公空间，把节约出来的空间打造成各种公共生活场景，还空间于民；第二是服务理念的转变，社区不再高高在上，坐等居民前来办事，而是主动提供预约服务，变等候服务为主动服务；第三是服务方式的创新，从居民需求出发，社区量身定制了各种贴心服务。正是这些贴心服务，让居民感受到社区的温馨。

让社区像家一样温馨，不能只是一句口号，同盛路社区打造综合服务体为我们提供了示范，我们期待更多的社区能用心用情用力打造出符合社区实际、让居民主动亲近的综合服务体。

我为群众办实事
12345在行动
联动单位 重庆市12345政务服务便民热线
重庆日报

一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	32.57%
2 住房城建	17.51%
3 医疗卫生	10.09%
4 市场监管	7.50%
5 交通运输	3.74%
6 司法	3.20%
7 治安管理	2.51%
8 城市管理	2.22%
9 科教文旅	1.61%
10 民生服务	1.61%

这些事解决了

路面存在油污 立即清除

市民反映：渝中区大都会东方广场附近的路面上存在油污，人流量较大，给通行的行人带来不便，且存在一定安全隐患，希望相关部门核实处理。

渝中区城管局回复：接到市民反映问题后，立即安排环卫工人对五一一路大都会沿线冲洗，油渍被彻底清除，路面恢复洁净。

寻找热心的士司机 通报表扬

市民反映：在渝中区大都会110号搭乘出租车，因家人受伤流了很多血，出租车司机热情主动帮忙将其母亲送至大坪三院急救部进行治疗，并且自费为其母亲进行挂号，现市民希望对热心肠司机进行表扬。

市交通局回复：经核实，公司决定对驾驶员提出通报表扬，并宣传其事迹，在年度员工评优评先中对驾驶员加分。

路面出现水坑 修复路面

市民反映：永川区大安街道德胜桥村曾家桥村民小组道路出现多个水坑，影响村民通行，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

永川区大安街道办事处回复：经核实，已安排施工队将路面铺设水泥，现已修复路面。

公园安全员配置不足 增加优化

市民反映：在渝北区龙兴镇明月湖皮划艇基地游玩时，发现安全员配置不足，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

两江新区两江投资集团回复：已责令皮划艇运行单位增加人员配置，并优化救援措施，满足快速响应条件。

用水高峰期水压不足 提升水压

市民反映：高新区金科廊桥水乡在用水高峰期时水压不足，影响正常用水，希望相关部门核实处理。

高新区城市建设事务中心回复：经核实，情况属实。水厂运行时将进行调节处理，适当提升水厂出厂水压，保障市民高峰期用水稳定。

地下通道栏杆松动 立即修复

市民反映：沙坪坝区新桥新都小区附近地下通道栏杆松动，存在安全隐患，希望相关部门核实处理及时修复。

沙坪坝区市政管理处回复：经核实，立即安排工作人员前往现场修复，现已处理完毕。

人行道路灯杆倾斜 及时修复

市民反映：涪陵区马鞍街道环境监测局往涪陵高级中学校方向的人行道上，有两根路灯杆倾斜，存在安全隐患，希望相关部门核实处理及时扶正。

涪陵区城市管理局新城区服务中心回复：经核实，由于路灯安装时间较长，法兰盘与混凝土长期摩擦产生间隙，故而产生倾斜，已及时安排人员修复，现已处理完毕。

(记者 杨妮紫 整理)

这些事还没解决

市民来电：沙坪坝区汉渝路重庆第一中学附近的地下通道积水严重，导致市民无法通行，希望相关部门核实处理。

市民来电：九龙坡区轨道华龙站3号和4号出口附近的路灯不亮，影响市民夜间出行，希望相关部门核实处理。

市民来电：石柱土家族自治县南宾街道城东社区芭蕉路3栋房屋后面出现滑坡，泥石不断往下滑落，存在安全隐患，希望尽快采取有效措施。

市民来电：合川区濮湖小学附近的人行盲道被大量摩托车占用，且附近还有游商占道经营，影响附近居民出行，希望相关部门核实处理。

市民来电：6月18日前往南岸区南山一棵树景区支付30元门票进入游玩，发现观景台的最佳拍照点被景区摄影部私自围起来，不准游客进入，如需进入则要额外支付9元/人，并且由摄影部进行拍照，市民对此不认可，希望相关部门核实处理。

(12345热线提供，截至6月19日)

摩托车驾考升级智能评判

——美好生活热线打探智能考场

记者 周松

智能考官来了！日前，我市全面启动摩托车驾考智能评判工作，摩托车驾驶人考试由过去的人工评判升级为智能化评判。智能评判是如何运行的呢？又带来了哪些改变？6月13日，记者来到渝中区摩托车科目二科目三考试场地一探究竟。

考场摩托全身装满感应设备

13日下午，记者来到位于渝中区虎头岩附近的渝中区摩托车科目二科目三考试场地。在考场记者看到，场地内用于考试的两轮、三轮摩托车都已经完成了智能评判的改装，在摩托车的车头位置，都安装了人脸识别摄像头，用于对考生身份信息进行识别确认，在车辆的尾部，也安装了蘑菇形状的GPS定位装置，用于实时掌握摩托车的具体位置。

在摩托车的油门踏板、刹车踏板、换挡拨片等关键部位，也都安装了电子感应装置，用于记录考生的操作。

考生刚起步就响起提示音

只见现场一名考生来到考试摩托车旁，绕车转一圈后，坐上摩托车刚踩下油门，尖锐的系统提示音就响了起来：“起步未打转向灯，扣100分。”

原来，这名考生在摩托车发动起步时，并未按规定打转向灯，位于车辆后方的评判系统直接发出考试不合格的声音，并明确告知考生因为什么操作扣了分。

在考场中，除了考场工作人员会在前一名考生考完后将考试摩托车挪到考试的起点位置外，再无其他工作人员。考生只需要在系统点到自己名字后，自行到考试车辆上开始考试即可。

在考场一旁的监考室内，一名民警和一名辅警正全神贯注地看着自己面前的电脑，记者看到，显示屏上显示出了考生的基本信息、考试进展流程、考试用时等，此外，还有摩托车上安装的摄像头传回来的考生和路面的实时画面，以及车辆档位、车速、车灯情况等考试摩托车的各种参数。

一旦考场中有考生考试不合格的时候，



图为摩托车驾考智能考场。

记者 何赛格 摄影 视觉重庆

监考室内显示屏上也会同步提示出考生不合格的原因。

民警不再肉眼监考

智能评判相比以前人工评判，有什么区别呢？

负责监考的渝中区公安分局交巡警支队车管所民警王毅告诉记者，相比人工评判，最大的改变就是避免了许多不必要的纠纷。

“以前考试，需要一名民警站在场地中央监考。”王毅介绍，摩托车科目二考试有桩考、坡道定点停车和起步、单边桥等3个项目，科目三考试有上车准备、起步、通过路口或通过人行横道线或通过学校区域或通过公共汽车站、靠边停车等4个项目。而现在还增加了加减档位、掉头、直线行驶等3个项目。

由于最小的摩托车考场都有上千平方米，而且同时可能有多位考生在进行考试，因此全靠民警肉眼监考，总会有看不过来的时候。

“例如在科目二的考试中，考生需要驾驶摩托车S形绕桩行驶，并且不能超出地面上的黄色边框。”王毅说，以前民警人工评判时，就会因为民警站位问题，导致很难准确判定摩托车是否超出边框，因此在评判考生考试不合格时，就会有考生提出异议。

“通过人行横道线的考试项目也同样如此。”按规定，通过人行横道线时，考生需要踩刹车减速，但有可能出现考生虽然踩了刹车，但减速不明显，民警难以辨别的情况发生。

市公安局交巡警总队车管所驾管科一级警长林余告诉记者，这样的问题在全市所有