# 克拉玛依市：培育“智能”服务 探索基层社会治理新路径

“杨姐，咱们小区又添了智能新成员，现在手机不光能接打电话，还能交电费啦！我来教您怎么操作……”近日，克拉玛依市乌尔禾区政协机关驻柳树街街道柳园社区“访惠聚”工作队员来到辖区居民家中，教他们如何足不出户交电费。

为提升居民生活质量，乌尔禾区柳树街街道全力打造“智慧城市 智慧社区”项目，通过建设“智·服务”“智·监测”“智·安全”“智·便捷”，先后引入智能门禁、智能手环、智能门锁、智能充电桩等智能设备并投入使用。

随着智能化时代来临，克拉玛依市不断强化互联网思维，以新一代信息技术为新引擎，大力推动基层治理从“治理”到“智理”转变。“智慧社区”就是基层社会“智理”的具体表现之一。一直以来，克拉玛依市各街道社区陆续开通“智慧社区”服务平台。该平台通过多媒体技术，整合社区现有各类服务资源，为居民提供包括政务、商务、娱乐、教育、物业及生活互助在内的多项便捷服务。

“我家的面粉快吃完了，我行动不便，没法外出购买，希望党员志愿者帮我送一袋面粉。”4月18日，独山子区第十二社区老人喻荣香在微信小程序“红色家园”上发布了一个微心愿。党员志愿者看到小程序上的微心愿后，很快为喻荣香送去了面粉。今年以来，独山子区已有5000余名在职党员参与到志愿活动中，完成了群众线上发布的志愿服务事项，帮助群众实现“微心愿”568个。

商户在西月潭社区智能办事大厅办业务

“红色家园”是独山子区依托信息技术，以党群服务中心为平台搭建的集志愿服务、线上快办、物业管理等功能于一体的智慧程序。社区工作者可以通过“红色家园”手机APP动态接收指令，摸排统计数据，组织项目活动，回应群众关切。居民能够通过“红色家园”小程序反映困难诉求，获取各类信息，预约相关服务，参与社区各项事务。“线上+线下”的科学基层治理模式打通了便民服务“最后一公里”。

“过去，流动人口管理，不同岗位的工作人员需要在不同的管理系统录入信息，不仅繁琐还增加工作量。现在，只需要将信息录入基层减负‘一张表’，后台会自动将新增和修改的数据分发到流动人口平台，我们也能将更多精力放在关注和解决居民实际问题上。”克拉玛依区天山路街道和平社区副主任张琪说。

为了解决居民信息重复采集的问题，克拉玛依市开发建设了基层减负“一张表”信息管理系统，将原先基层采集数据的11套平台整合为一套统一的信息采集系统，初步形成公共基础数据库，实现数据共享。

基层减负“一张表”信息管理系统的建设，实现了让数据多“跑路”，让基层干部少“跑腿”，有效减轻了基层负担。此外，克拉玛依市还持续打造优质高效的政务服务环境，深入推进“一件事、一次办”、基层政务服务就近办改革，建立并完善政务服务由企业和群众评判的“好差评”制度。群众、企业办事更加方便，各部门政务服务质量不断提升。

市民王先生在乌尔禾区玉石城警务站“最多跑一次”窗口办理驾照业务

近日，克拉玛依市点润商贸有限公司负责人郭秀秀到克拉玛依市政务服务大厅办理了公司经营范围变更。郭秀秀说：“原来办理业务变更至少要两天时间，现在线上提交资料，工作人员审核通过后，线下15分钟就可以拿到营业执照。克拉玛依的‘最多跑一次’真是做到了与时俱进、为民解忧，为我们的政府点赞！”

截至今年4月，克拉玛依市已累计实现2490项事项“最多跑一次”，基本实现政务服务事项“最多跑一次”全覆盖，其中2283项实现了网上办理，网上可办率达到了91.7%。随着城市智能化服务项目的逐步完善，居民的生活越来越便捷。5月11日，市民陈辉通过“西部智慧城市生活”微信公众号购买了燃气。陈辉感慨地说：“网上缴费就是方便，坐在家里动动手指就能完成。希望有更多的智能化服务为我们提供便利。”

克拉玛依逐步开发“城易”服务、“西部智慧城市生活”等微信公众号、小程序和APP，智慧民生应用得到全面推广，智能燃气系统实现全市所有居民用户均能网上缴费、“智慧物业”为业主打造全新服务体验、“互联网医院”开启了克拉玛依智慧医疗新篇章……通过应用新兴信息技术，克拉玛依市全面实现城市管理和服务、生产制造以及市民生活的互联互通，近千项智慧应用及服务功能，帮助市民创造更加便捷、舒适、高效的生活方式。

克拉玛依市委副秘书长、市委政法委常务副书记张继昌说，治国安邦，重在基层。经过不懈努力和有效探索，克拉玛依市不断强化党组织的核心领导，紧扣政治的中心点，深化法治的着力点，选准德治的创新点，抓住自治的切入点，夯实智治的支撑点，汇聚形成“五治融合”的强大合力，持续构建共建共治共享的基层社会治理格局，在推动党建引领基层社会治理现代化的进程中，走出了一条具有克拉玛依特色的基层“善治”之路。

澎湃新闻2021-5-19