**昆明市五华区商务和投资促进局**

**昆明市五华区发展和改革局**

〔办理类型〕A

〔是否公开〕是

五商投函〔2020〕6号

关于五华区第十六届人大四次会议第45号

建议答复的函

杨菁代表：

您提出的关于《完善志愿配送服务体系的建议》建议收悉，现答复如下：

一、智慧社区建设背景

2017年6月，《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》发布，明确指出要“实施‘互联网＋社区’行动计划，加快互联网与社区治理和服务体系的深度融合，运用社区论坛、微博、微信、移动客户端等新媒体，引导社区居民密切日常交往、参与公共事务、开展协商活动、组织邻里互助，探索网络化社区治理和服务新模式”。智慧社区建设以物联网、大数据等前沿技术为核心，实现了“互联网+社区”治理模式的升级，能够有效破解目前我国社区治理中的难题，提升社区治理效率。

今年的新冠肺炎疫情催生了新型消费和升级消费，为进一步顺应消费方式转型升级，需加快推进智慧社区建设，实现志愿配送服务体系建设和社区居民生活深度融合。

二、完善志愿配送服务体系建设重大意义

社区是人民群众最重要的生活场所，社区治理关系到人民群众的切身利益。传统的社区治理主要依赖于基层党组织与政府，管理方式较为落后。随着人民生活水平的不断提高，现有模式已经无法满足人民群众日益增长的需求，以互联网技术为核心的社区治理方式由此而产生。以互联网技术为核心的社区治理方式提高了社区治理的效率，增强了社区居民的生活体验，但其距离真正的智慧社区还存在着较大的差距。智慧社区以物联网、大数据等新兴科技为基础，为社区治理增添了智慧的“大脑”。志愿配送服务体系的建设和完善将在一定程度上实现社区便民，尤其是方便社区老年人，推动社区养老建设发展。

完善志愿配送服务体系作为智慧社区建设的重要内容通过对最新科学技术的应用全面提升治理效率，满足人民群众基本的生活需要。一方面，志愿配送服务体系的建设实现了社区的全面自动化管理，节约了大量的人力成本，能够为居民提供更加优质的服务。在社区生活中，安全、物业、健康等问题，不仅与居民日常生活息息相关，也是社区治理的重点。志愿配送服务体系通过对物联网技术的应用，实现了对非法入侵、消防等安全问题的全面监控，有效提升了社区的安全管理能力。同时，志愿配送服务体系建设构建了大量的便民服务平台，居民足不出户就可以完成相关事务的办理，大大增强了便利性。另一方面，志愿配送服务体系建设具有多部门联动的配套管理机制，能够在短时间内整合公共管理资源，解决社区治理难题。志愿配送服务体系建设以信息技术为核心，搭建了基层党组织、政府、社会组织等多主体协同工作的平台，避免了传统社区治理中的“踢皮球”现象。

志愿配送服务体系建设注重与居民的沟通、交流，满足居民对优质社区治理的需求。以管理为核心的社区治理模式缺乏人性化思维，服务意识不足，无法实现社区治理的进一步发展。而之韵配送服务体系坚持以人为本的基本原则，在打造便民服务平台的同时，进一步加强对大数据技术的应用，其结合调研、走访等传统方式，深入分析社区治理中存在的各种问题，着力解决突出矛盾，实现了从管理到服务的有效转变。

三、下一步工作重点

（一）统筹规划，打造志愿配送服务新体系

要加强志愿配送服务建设系统规划。目前，我国的志愿配送服务体系建设尚处于起步阶段，缺乏必要的经验。因此，必须要做好顶层设计，保障志愿配送服务体系建设的全面发展。首先，要深入研究志愿配送服务体系的发展需求，明确志愿配送服务体系的发展方向。当前我国正处于经济转型发展的重要阶段，居民对社区治理的需求不断变化，志愿配送服务体系建设必须要充分考虑社区居民的实际需求，并以此为奋斗方向，整合资源，加大技术创新。其次，要制定志愿配送服务体系建设宏观规划。地方政府要把志愿配送服务体系建设纳入重点工作，围绕志愿配送服务体系建设的实际需要、发展方向、保障措施等制定宏观发展规划。最后，要制定志愿配送服务体系建设标准规范。为了满足资源共享、协同共治的要求，志愿配送服务体系建设必须要统筹协调各主体的需求，制定标准规范。

要完善志愿配送服务体系的运行保障机制。首先，要发挥政府的协调作用，引导各方主体积极参与志愿配送服务体系建设。在志愿配送服务体系建设中，政府承担着重要的责任，是协调各方利益关系的重要媒介。地方政府应进一步加大宏观调控力度，为志愿配送服务体系建设提供必要的经济与技术支持。其次，要进一步加强宣传教育，鼓励居民积极参与志愿配送服务体系建设，营造全体居民共同参与的良好氛围，全面提升社区治理效率。最后，要创新志愿配送服务体系行政管理模式，保障志愿配送服务体系的稳定运行。志愿配送服务体系建设涉及的行政管理部门较多，传统的分散式管理存在管理重叠与管理漏洞问题，不利于志愿配送服务体系的全面发展。因此，应结合志愿配送服务体系的管理需求，整合行政管理资源，构建包含多部门在内的统一管理平台。

（二）加强前沿技术应用，打造便民服务新平台

我国在物联网、大数据等现代信息技术方面所取得的重大成果，为志愿配送服务体系的进一步发展奠定了坚实的基础，也为社会治理服务质量的提升提供了新的途径。当前，我们必须要充分认识信息技术对志愿配送服务体系建设的重要性，加强对物联网、云计算等现代信息技术的应用。

首先，要加大志愿配送服务体系建设的资金投入力度，巩固前沿信息技术应用基础。政府要充分认识志愿配送服务体系建设的重要性，在财政资金补贴方面向志愿配送服务体系倾斜，为其发展提供必要的资金。同时，可以通过探索市场化运行等新型社区治理模式，拓宽志愿配送服务体系建设的资金来源。其次，要立足志愿配送服务体系建设需求，加强技术创新。目前，我国的前沿信息技术尚处于发展的初期阶段，尚未完全成熟。未来，我们要破解技术难题，提升智志愿配送服务体系的整体性能。最后，志愿配送服务体系建设必须要坚持惠民原则，使居民享受到先进技术红利。要随时关注居民的生活诉求，了解居民的生活困难，提升志愿配送服务体系的服务水准。同时，要以先进科技为基础，解决社区治理中的复杂问题，为居民提供更加优质的服务。

（三）强化运营队伍建设，培养新型智慧居民

要加强社区治理团队建设，提高志愿配送服务体系的治理能力。志愿配送服务体系建设并不是单纯的系统建设，其需要具有较高技术与管理能力的运营团队。因此，我们应以社区治理团队建设为抓手，增强志愿配送服务体系的稳定性。首先，要引导志愿配送服务体系治理团队转变工作理念、端正服务态度。服务居民是志愿配送服务体系建设的初衷，也是增强志愿配送服务体系软实力的基本要求。社区治理团队能力的加强，必须要不断提高服务民众的能力，全面落实为人民服务的基本工作理念，实现管理与服务的协同发展。其次，要加强志愿配送服务体系基础技术培训，构建社区治理培训长效机制。志愿配送服务体系运营涉及到大量的信息技术专业知识，社区治理团队必须要具备基本的专业知识。因此，要针对志愿配送服务体系的运营情况，对工作人员的基本技能进行培训，同时，要构建社区治理技能培训的长效机制，实现团队能力的可持续提升。

要学习借鉴居民的智慧，巩固志愿配送服务体系的群众基础。社区居民是志愿配送服务体系平台的主要使用群体，社区居民的满意程度是判定志愿配送服务体系治理效果的重要因素。当前，由于部分社区居民文化水平不足，志愿配送服务体系平台的使用效果并不理想，阻碍了志愿配送服务体系治理效率的进一步提升。因此，志愿配送服务体系建设必须要从居民角度出发，提升居民对志愿配送服务体系平台的应用能力。应加大志愿配送服务体系平台的推广力度，培养居民的智慧生活思维。社区工作人员应以实际工作开展为切入点，引导居民通过志愿配送服务体系平台处理社区生活问题，拓宽志愿配送服务体系平台的使用范围，发挥志愿配送服务体系平台优势。

感谢您对五华区商务和投资促进局工作的关心和支持。

以上答复，如有不妥，请批评指正。

（联系人及电话：刘金凤 0871-63639372）

五华区商务和投资促进局 五华区发展和改革局

2020年9月2日

|  |
| --- |
| 抄送：区人大人事委，区政府目督办。 |
| 五华区商务和投资促进局 2020年9月3日印发 |