

方面，已做到了不同平台的互联互通，目前人社部门正在跟进。下一步，对进入综合服务平台的服务事项，存在原有的系统与综合服务平台表单不统一、动态式更新管理系统不兼容等问题，需要不断改进，实现不同平台的互联互通。

“以前有单位认为把服务事项放入综合服务平台，会影响他们的权益。通过编办统筹放在综合服务平台后，很多单位有了新的认识，他们认为这种方法节省人力财力，却能把很多便民事项办好，让老百姓满意。”大理州委组织部党员教育中心（远程办）主任王贵泉介绍。

据了解，大理州的目标是要建便民服务“超市”，让老百姓觉得哪里方便就去哪里办事，有多种选择。目前便民服务中心有上千项的服务项目，只有实现这些服务项目进入综合服务平台，才能建立起“大数据”，建成便民服务“超市”。

倒逼激励 破解“不会用不愿用”

综合服务平台建好后，基层人员不会用、不愿用怎么办？大理州是如何调动基层学用平台的？

在平台建设全覆盖后，大理州第一时间转入“大练兵”抓培训；完善管理机制，研究制定务实管用的相关规定，确保平台日常运行畅通。

面对不会用问题，按照分级管理、分层培训的要求，突出“州级抓示范培训、县级抓全员培训、乡镇抓流动辅导”，加强对各级综合服务平台站点专兼职管理员和操作员的培训。

“在反复进行了大规模的培训后，我们发现吃大锅饭的培训也存在弊端。”大理市委组织部远程办主任杨洲说。后来大理市就一个乡镇一个乡镇进行培训，保证每个乡镇都有3个人能熟练掌握，再由乡镇人员去手把手教村级干部和平台操作员。

“以前，我们下基层随机调研时，看到有些站点长时间没有打开，满是灰尘。”王贵泉说，面对基层不愿用的情况，大理州采取了多种措施——

出台运维管理制度、站点管理员考核办法，把综合服务平台管理使用纳入年终基层党建考核指标，对基层有了监督功能；

采取倒逼机制，州、县流转公文到乡镇和村时，不再像以前一样发纸质文件，而是通过综合服务平台发电子文件，如果基层不用平台，就成了“瞎子”；

采取激励机制，对使用平台办事，达到一定量的给予奖励。如大理市实行以奖代补给站点发放补助，在全市举办综合服务平台量化考核“大比武”活动，对在“大比武”中考核达标的站点，每个站点补助3000元。

“起初，我们因不太熟悉平台操作，对使用平台办公还是有些抵触，很不愿意用。后来，通过参加业务培训和实际运用，体验到了通过综合服务平台办事效率高、方便群众的优势。”大理经济开发区满江办事处满江村委会的大学生村官王静婷说。

目前，满江村委会的12名工作人员都能知晓平台的基本功能和办理简单事项，4名专职工作人员则能熟练操作每一个模块，有4台电脑可同时办理业务。

提升服务 更加便民利民

大理州还不断提升综合服务平台的功能，努力使之成为学习、教育、工作、管理、监督、服务的平台。

在满江村委会的综合服务平台“便民服务”栏里，记者看到，村民董福飞申请办理生育证的便捷过程：2015年11月2日向村综合服务平台提交材料并上传→11月4日乡镇审批→11月5日审批完成。

综合服务平台投入使用后，不仅方便了群众办事，也带来了基层办公、联系群众的新变化。

2015年1月，习近平总书记来到大理市，对生态文明建设、洱海保护治理等作出重要指示，下关镇榆华社区党总支迅速组织学习，并通过综合服务平台的“民情速递”向居民群众广泛宣传，使党的声音及时传递到千家万户。

“以前要组织群众开会，打电话、发短信需大半天时间，现在通过综合服务平台可以群发信息，鼠标一点，信息就发出去了。”大理州喜洲镇中庄村党总支书记何志祥说。

剑川县离乡镇较远的一些村，文件从乡镇流转到村这一级，渠道比较堵塞。为了拿文件，村干部骑摩托车需要一两个小时，走路则需要大半天。现在通过综合服务平台，坐在家就可以查收文件，不用再跑几十里的山路了。

“综合服务平台的运用，对服务方式、工作方式的转变是颠覆性的，是‘互联网+党建+服务’的模式。”王贵泉表示。大理州摸着石头过河，在破解建、管、用难题上迈出了实质性的步伐，但面临的问题依然不少，平台的规划、功能的拓展、系统的稳定性、使用推广等方面仍需要不断完善和突破。

“目前我们正在拓展综合服务平台的电商、金融服务等功能。将通过综合服务平台帮老百姓买卖东西，让他们除办事方便外，还能真正尝到甜头。”王贵泉说，综合服务平台实现交易后，集体就会有收入，在培育集体经济方面也大有可为。

本刊记者 鲁子花

通讯员 潘玉凤