

大数据背景下的社区治理和服务创新路径探析

车莉, 王炳琦

曲阜师范大学政治与公共管理学院, 山东 曲阜

收稿日期: 2023年2月25日; 录用日期: 2023年4月11日; 发布日期: 2023年4月20日

摘要

在我国进入城乡统筹发展新阶段的背景下, 加强社区公共服务, 完善社区治理体系, 提升社区治理能力是社会发展的基本条件, 也是大数据情景下实现整体性治理的现实需要。然而现阶段社区治理还存在着职能定位不明确、专业管理技术落后、治理资金缺乏等诸多问题, 无法有效满足居民需求。对此, 强化党建引领, 构建和完善社区多元参与、协商共治的格局, 推进大数据安全运用与社区治理和服务创新的深度融合, 推进社区治理体系和治理能力现代化, 对建设社会主义和谐社会具有重要意义。

关键词

社区治理, 协商共治, 多元主体, 大数据

Analysis of Community Governance and Service Innovation Path under the Background of Big Data

Li Che, Bingqi Wang

School of Politics and Public Administration, Qufu Normal University, Qufu Shandong

Received: Feb. 25th, 2023; accepted: Apr. 11th, 2023; published: Apr. 20th, 2023

Abstract

Under the background that our country enters the new stage of urban and rural development as a whole, it is the basic condition of social development to strengthen community public service, perfect community governance system and enhance community governance ability, it is also the realistic need to realize the holistic governance under the big data situation. However, there are still many problems in community governance at present, such as unclear function orientation,

backward professional management technology, lack of governance funds and so on, which can not effectively meet the needs of residents. To this end, strengthen the leadership of the party, build and improve community participation, consultation and co-governance of the pattern, to promote the safe use of big data and the deep integration of community governance and service innovation, to promote the modernization of community governance system and governance capacity is of great significance to the construction of a harmonious socialist society.

Keywords

Community Governance, Rule by Consultation, Multiple Subjects, Big Data

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

社区治理是指“政府、社区组织、居民及辖区单位、赢利组织、非赢利组织等基于市场原则、公共利益和社区认同,协调合作,有效供给社区公共物品,满足社区需求,优化社区秩序的过程与机制[1]。”社区治理是国家治理的基层系统,社区治理水平直接关系到广大居民的日常生活和社会的和谐程度。习近平总书记曾经强调:“基层是经济社会发展矛盾的聚焦点,必须把抓基层打基础作为党的工作的长远之计和固定之策。”进入新时代,我国的基层社区治理已取得了较大改进与提升,基本形成了“党委领导,政府负责、公众参与、科技支撑”的社区治理新格局。但是当下我国基层社区治理仍旧面临一系列困境,亟待解决。

2. 问题提出

随着工业化、城镇化的快速发展,社区承载的功能越来越多,传统社区管理的单一属性已经无法满足居民日益丰富多元的利益诉求,社区治理也从原本单纯的“管理”与“被管理”的简单行动逻辑转变为积极探索“服务型治理”模式,社区治理效能不断提升。这种治理模式的转变对于服务理念、路径、方法技术和评估体系等均有着明确的要求,不仅需要专业的服务逻辑来实现有效的链接和支撑,还需要多元主体的积极参与和各司其职[2]。此外,在2021年4月28日发布的《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》中,也明确提出了要“坚持共建共治共享,建设人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理共同体”[3]。建设基层治理共同体,完善社区多元参与、协商共治机制,需要积极发挥基层党组织的组织动员、政治引领、资源整合等核心领导作用,将政府、企业、社区、居民等多元主体共同纳入到社区建设中来,凝聚成一个紧密联系的社区治理网络。

3. 社区治理的现实困境

3.1. 社区管理体制固有缺陷

一方面,现有的专业管理技术落后,尤其是部分社区治理主体难以适应大数据时代的变迁,造成了信息分散、数据泄露、社情民意反映渠道不畅通、矛盾纠纷无法及时解决等棘手问题,导致制度化和精细化的民意表达机制和社区参与机制无从建立,社区治理和服务创新效率低下、个人信息被滥用与失焦问题长期存在。

另一方面,影响社区治理的一大问题还在于社区居委会整体统筹能力的欠缺。除了党委、居委会的工作人员之外,网格员、楼组长、志愿者们也是社区工作的主干力量,但由于缺乏统筹,各方面工作人员的工作仅仅浮于表面,没有深入开展。由此可见,提高社区管理的统筹能力,提升工作人员的素质和能力也是促进社区实现有效治理的重要抓手。

3.2. 社区职能定位不明确

社区居委会的本质是居民自发组成的自治组织,但在居民眼中,居委会是政府的下属部门,具有浓厚的行政色彩[4]。政府也从引导者的角色定位转变为更趋近于领导者的实际控制者,上级政府部门直接下发通知到街道办事处,再由街道将通知转达至社区,之后再由社区去将各类工作落实到位,上级政府部门直接等待结果。这就使得社区需要对接各个部门的工作,事务繁杂,反而减弱了与居民之间的沟通交流,缺乏时间去倾听民声、民意,没办法更好地为居民服务。同时,社区资源配置不合理,规模划分不均衡,社区公共服务水平参差不齐,无法满足居民日益增长的美好生活需求,这就导致了居民的不满愈演愈烈。

3.3. 社区治理主体单一化

社区治理现代化的重点内容之一是实现治理主体的多元化。只有在党委领导和政府负责下发挥多元主体作用,才能真正实现现代意义上的社区治理[5]。当前社区治理主体虽开始趋向多元化,但基层政权组织、自治组织仍是治理的主体,社区中的各类自发组织及居民被动参与社区治理的局面没有发生根本性改变,不同治理主体之间对社区治理参与困境的认识也存在差异。街道、社区居委会等工作人员认为社区的发展离不开社区各类组织及居民的参与,但社区中的各类组织及居民共同参与社区治理的积极性不高。

3.4. 社区治理经费来源单一

社区居委会在社区开展各项服务及治理活动所需的经费来源单一,主要依靠上级政府部门的拨款,没有形成多元化的筹资渠道。所开展的社区治理活动和服务,多是以政府购买服务的方式提供,时常因经费不足无法有效开展服务,从而导致社区治理工作受限。整体上,社区居委会及社区相关组织仍缺乏有力的社区自治经济基础,社区居民需求得不到充分满足,社区治理效果也不够理想。

4. 社区治理优化策略

4.1. 夯实“智慧社区”平台建设的基础。

提升专业管理技术,落实“智慧社区”平台建设[6]:利用大数据高效整合社区周边的医疗、教育、社交、电商、家政等社会化服务资源,搭建全方位、联通共享、功能齐全的“智慧社区”大数据资源中心平台,在为社区治理和服务创新提供精准化、精细化和科学化的基础性工作信息的同时,使广大居民群众足不出户就可以享受到“一站式”便捷高效的公共服务。加速探索和创新公共服务管理的信息化路径,建立具有权威公信力的统一信息发布平台,以确保网络信息与舆情数据的完整可靠,织密织牢社区信息网,全面提升社区治理和服务等级,让社区治理和服务创新更高效便捷。

4.2. 引入具备大数据技能的复合型高校志愿者队伍

为进一步加强“智慧社区”平台建设,提供“一站式”便捷高效的公共服务,社区居委会应主动引进一支具备大数据思维特点、较强数据综合分析和专业技术能力的高校志愿者队伍[7],通过志愿服务岗

前专业性培训, 强化高校志愿服务精神内核, 对志愿服务项目化运作, 不仅能使大学生自身专业素养有效提升, 还能使高校志愿服务向“专、精、优”的高品质目标发展, 推动其志愿服务助力社区治理的长效发展。总的来说, 高校志愿服务参与社区治理不仅有助于提高社区科学化治理水平和人性化、信息化服务水平, 还能大幅度优化社区基层治理。而对于大学生融入社区志愿服务过程中存在的多方面问题, 如大学生志愿服务体系尚未形成长效机制、志愿服务激励机制不健全等, 则可以通过构建完整体系、完善激励机制、推动科学治理等方式来完善, 从而不断提高社区治理水平。

4.3. 厘清社区主体责任

首先, 坚持强化党建引领, 为社区治理和服务创新提供坚强有力的组织保证。党的基层组织是党全部工作和战斗力的基础, 要充分发挥社区党建引领的核心领导作用, 构建起党员、居民群众共同参与的社区治理和服务新格局。其次, 无论是处理社区日常事务还是进行社区治理, 政府都要明确职能, 厘清自身与社区居委会之间的责任界限。政府原有的“大包大揽”思想不仅增加了政府自身工作负担, 造成财政资金的压力, 还在很大程度上剥夺了其他主体的参与权利。因此, 在社区治理过程中, 政府应摒弃传统行政观念, 找准自身“引导者”“协调者”的角色定位, 明确政府和社区居委会在治理过程中所要承担的不同职责[8], 将更多权限下放到居委会, 方便居委会更好地自治, 使政府部门与居委会在社区管理中既有协作又有分工, 逐步提高社区的自治水平与能力。最后, 社区居委会应拓宽与居民之间的信息沟通渠道, 改变过去“贴信息单”式的下发通知方式, 增加双向沟通交流, 促进居民和社区的良性互动。社区治理是否有成效, 社区居民拥有最大的发言权。社区居民积极参与社区治理能够有效提高社区工作的公正性和相关服务品质, 增强社区居民的认同感、归属感和参与感, 让居民感受社区大家庭的良好氛围, 从而进一步激发他们参与社区治理与建设的热情。

4.4. 拓宽资金来源渠道

积极引导企业参与, 丰富资金来源渠道, 促进社企良性互动。就现实情况而言, 政府的财政拨款和补助对社区发展及服务质量的提升仅能提供有限帮助。因此要吸纳更多有责任、有担当、有资金优势的企业参与到社区治理的过程中来, 缓解社区运行过程中的资金困扰, 为居民提供更完备的生活服务, 打造充满幸福感的美好家园, 实现社区改造和企业的双赢。

5. 结语

综上所述, 为进一步促进社区治理体系和治理能力现代化, 提升社区服务质量, 不仅要积极发挥基层党组织的核心领导作用, 坚持服务群众的社区治理基本思想, 促进社区治理主体资源的相互融合发展, 构建起党员、居民、志愿者共同参与的社区治理协同网络; 还要将大数据和高校志愿服务充分融入社区治理中, 在搭建全方位、联通共享、功能齐全的“智慧社区”大数据资源中心平台, 为社区治理和服务创新提供精准化、精细化和科学化的基础性工作信息的同时, 引入具备大数据技能的复合型高校志愿者队伍, 助力社区治理的长效发展。随着社会发展的深化, 国家治理体系与治理能力现代化水平逐步提高, 新时代我国基层社区治理会得到不断完善与发展, 一个个安居乐业、邻里和睦、守望相助的社区正在缔造, 我们生活的家园将越来越美好。

参考文献

- [1] 张红霞. 论大学生志愿服务参与社区治理的实现[J]. 社会科学家, 2019(2): 152-155.
- [2] 郝宇青. 基层社会治理的政治学论纲[J]. 社会科学, 2020(6): 15-31.

- [3] 曹海军, 鲍操. 社区治理共同体建设——新时代社区治理制度化的理论逻辑与实现路径[J]. 理论探讨, 2020(1): 12-18.
- [4] 王素侠, 孟凡会. 供给侧改革促进我国城市社区治理创新研究[J]. 学术界, 2017(7): 185-194.
- [5] 王芳, 陈进华. 城市社区协商: 从基层民主到社区共治的内在逻辑及实践路径[J]. 江海学刊, 2019(5): 148-154.
- [6] 王小强. 大数据推进社区治理和服务创新的路径[J]. 人民论坛, 2021(12): 76-78.
- [7] 罗红雪, 王莉, 王兴浩. 大学生志愿服务的实践育人功能及其优化路径[J]. 公关世界, 2023(1): 63-65.
- [8] 刘锋. 党建引领基层社会治理创新的实践探索与经验启示——以北京市“街乡吹哨、部门报到”为例[J]. 中共天津市委党校学报, 2019(3): 89-95.