

# “互联网+”背景下的社区治理模式探析

钟欣凌

(四川旅游学院, 四川 成都 610000)

**摘要:** 信息时代加速了我国社区治理创新模式的进程。本文首先分析了“互联网+”社区治理模式所具有的优势, 主要包括形成网格治理、优化社区治理机制、完善社区服务的新格局。基于分析“互联网+”的背景下社区治理的内容, 提出了展开社区治理模式的策略, 即在政府部门的主导下, 梳理权责归属实现政社分离, 积极完善社区资源加强人力保障, 利用宣传教育鼓励居民参与, 建立沟通平台完善智能服务。

**关键词:** 互联网+; 社区治理模式; 居民参与; 网格治理

**中图分类号:** D669.3 **文献标识码:** A

在我国城市化建设的进程中, 信息网络时代对现代社区管理提出了更高的要求, 社区作为社会管理最基本的单元, 需要创新社会治理模式, 利用智能化工具提高服务水平, 从而有效促进社会和谐发展。互联网时代使社区治理和互联网技术的结合成为必然趋势, 优化社会治理模式, 鼓励居民自主参与到社会治理中, 形成“互联网+”社区的治理模式是社区治理的必然选择。

## 1 “互联网+”社区治理模式的优势

### 1.1 形成网格治理

网格化管理是将特定的管理区域划分为若干个网格, 每个网格有特定的人员负责采集信息并上传到特定的系统, 并建立一个统一的网格管理中心, 为相应的职能部门提供支持。<sup>[1]</sup> 使用网格化模式展开社区治理, 利用网络技术改变政府主导的管理理念, 能使更多主体参与到社会治理中, 让居民归属感和认同感得到提升, 同时, 借助互联网技术, 也实现了多元主体参与渠道畅通无阻, 使各个主体能够达成共识, 最终实现多元主体共同展开社区治理的治理方式。

### 1.2 优化社区治理机制

“互联网+”的社区治理模式能优化社区治理的机制, 实现社区工作的精细化管理: 一是政府部门角色从直接领导变成了间接领导。政府与居民、政府

组织以及居委会共同进行社区治理, 满足了社区持续发展的需要; 二是政府部门要主动转变职能要求, 将单向管理转变为引导、服务和自治, 能构建多元化治理模式; 三是随着互联网的深入发展, 社会用人方式也出现了巨大的转变, 政府部门可以通过购买社工服务的方式, 在每个社区内安排一到两名社工对社区治理工作进行指导, 提高社区服务的专业水平, 以实现更优质、更专业的服务。

### 1.3 完善了社区服务的新格局

在“互联网+”背景下, 社区管理可以借助于数据系统, 将社区中的资源整合起来, 让单一的服务更加多元化, 提高社区的服务水平。如: 建设公共服务平台, 实现社区资源共享, 居民在线上平台上和社区展开互动, 及时掌握社区的动态要求, 将自己的需求传递给社区, 让社区多元化需求得到满足, 保障公共服务的质量。

## 2 “互联网+”的背景下社区治理的内容

根据居民需求、社区治理需要, 本文提出了在“互联网+”的背景下社区治理的具体内容, 主要包括:

**基础设置维护。** 主要包括道路维护、房屋调查、绿化维护、档案管理等内容。需要政府部门联合企业共同展开服务。

**秩序管理。** 主要包括治安、流

动人口管理以及产品质量监督。通过建设网络系统, 公安和政府部门的指导下, 组织企业和居民有序地进行。

**公共事业管理。** 主要包括交通管理、教育管理、生活管理以及通信管理, 这部分还需要依赖于政府部门和企业联合展开管理。

**公共服务管理。** 主要指的是劳动就业管理、社会保险管理、医疗卫生服务、计划生育服务、法律服务以及养老助残服务<sup>[2]</sup>。政府部门需要联合企业和其他公益组织, 进行服务。

**便民服务。** 主要指的是物业管理、居家服务、调解纠纷等。需要政府部门联合相关组织和企业进行服务。

政府部门为了实现“互联网+”时代的智能社区管理, 要着手建立智慧社区平台, 也就是说通过建设智慧社区网络平台, 为社区治理提供一个良好的管理工具。智慧社区网络平台包含九个技术层次, 主要包含: 技术层、设备层、保障层、应用层、平台数据层、网络层、感知控制层、设施层。这些架构构成了智慧社区平台, 让智能化社区治理模式具备了运作基础。

## 3 “互联网+”背景下展开社区治理模式的策略

### 3.1 梳理权责归属实现政社分离

在“互联网+”的背景中, 社区基

**作者简介:** 钟欣凌(1988—), 女, 汉族, 籍贯: 四川成都, 学历: 电子科技大学公共学院 2014 级硕士研究生, 职称: 四川旅游学院助理研究员, 研究方向: 当代中国政府与行政、社区治理研究。

层政府需要树立权责归属,根据权责范围划定权利范围。政府部门需要主动设计智能化社区的发展路线,鼓励基层政府从实际出发探索社区服务智能化路径。同时要简政放权,将法定职权以外部分交给街道办事处。街道办事处作为执行终端,要将管理思维转变为服务思维,和居民建立平等合作的关系。在社区治理中,需要积极和企业、居民以及社会组织建立合作,激励各方进行治理模式创新。以郑州市为例,政府部门想要将社区治理服务从实体化推向智能网络化,让社区治理效率得到提高,则整理自己权利责任,将没有办法参与的微观工作转移给社区办事处手中,对社区办事处展开的工作进行积极扶持<sup>[1]</sup>,而社区办事处则以联络居民、附近企业建立合作平台的方式,从而实现多方主体共同治理社区。

### 3.2 完善社区资源加强人力保障

政府部门需要加强制定社区规划,配置必要的社区资源,给社区基础设施建设提供必要的资金准备,引导制定社区信息化治理的纲要和规范。同时,要积极引导使用云计算技术和数据挖掘技术,建立网络管理平台,在平台上设置等级管理、信息公开平台、志愿服务以及舆论诉求互动等功能,在社区治理领域激励企业积极探索软件开发。此外,政府部门也不能忽视治理人员的素质水平,政府部门需要主导治理人员展开针对性培训,通过培训,有助于提高让社区管理团队的素质,将治理社区的途径和思路更加智能化和高效化。

### 3.3 利用宣传教育鼓励居民参与

在智能社区治理中,居民不仅仅是被动接受管理的位置,需要主动参与到社区治理中。要想鼓励居民参与到社区治理中,需要社区办事处积极开展宣传

教育活动,加强居民自身的主体意识:一是社区居民需要对社会共同体具有认可度,要让居民主人翁意识得到加强,让居民可以认识到自己是社区内最基础的成员,不仅是服务对象,更是治理参与主体,拥有维护社区利益的权利;二是通过新媒体平台扩展社区宣传桥梁,让居民可以感受到自己的利益和社区整体利益有着高度关联性,让居民受到激励,更加主动地参与到社区事务之中;三是要建设治理网络平台,在平台上将治理相关信息公开,保证信息可以公开透明,可以建设出一个公平互惠的环境。例如:成都市锦江区水井坊街道目前已形成了社区事务居民自治的体系。该街道建立了综合信息智慧信息中心,中心整合了档案数据管理系统和办公系统,形成了信息服务平台、电视智能平台以及综合信息平台三类管理平台<sup>[4]</sup>,平台赋予居民社区管理、应急管理以及监督管理的职能。各类信息借助于信息系统社区监控、收集等渠道得到整合,让街道办事处可以实时掌握社区动态。辖区内各个社会治理力量得到统筹管理,而对于辖区内重大事件则进行集中管理。2017年,该辖区共处理了295682件民生诉求,网格化办理每天平均可以处理1.7件案件,居民的账号使用率达到了83.5%,全年报送信息达96442条。

### 3.4 建立沟通平台完善智能服务

目前很多社区已经建立了便民平台,便民平台已经可以实现基础的服务功能和治理功能,为社区居民建立了一个良好的诉求表达平台,给居民申诉提供一个良好的渠道。同时社区要积极使用大数据技术和云计算技术,对社区相关事宜进行创新。在决策治理上,需要对居民碎片化和多元化的利益诉求进行全面搜集,只有搜集了居民的诉求和意

见才能了解治理主体对于社区治理模式的意见和想法<sup>[1]</sup>。因此,要有一个治理沟通平台可以让居民和社区办事处之间进行良好的互动,对利益进行积极调和,将社区治理推向于一个正确的方向上发展。

站在居民角度上,一方面需要不断完善升级社区基础生活的配套设施,另一方面需要将社区治理和服务系统整合起来,建立多功能模块的服务平台。在此基础上,要主动研究居民的社区生活需求,着力建设社区智能服务体系,通过政务、物业、商贸以及居家多元化的社区治理,让社区成为共享公共资源、治理主体互相帮助的共同体。在社区治理智能服务体系中,可以对居民的医疗、教育、物管以及公益等多方面展开智能服务,以实现社区服务的全覆盖。

### 参考文献:

- [1] 李婷芳. 网格化治理在社区框架下的运行模式探究——基于Y市R社区的调研[J]. 中国管理信息化, 2018, 21(22), 168-169.
- [2] 曹海军, 李明. 移动互联网视角下虚拟有机社区治理模式构建研究[J]. 广西社会科学, 2018(10): 160-164.
- [3] 熊兢. 社区治理的“互联网+”模式创新研究——以宁波海曙区为例[J]. 现代经济信息, 2017(22): 488-489.
- [4] 郭舒予. “互联网+”背景下基层社区治理模式创新研究[D]. 四川农业大学, 2017.
- [5] 王耀强. 社区治理转型中互联网思维的运用[J]. 中共珠海市委党校珠海行政学院学报, 2016(5): 42-48.