

数字赋能城市基层智慧治理的路径研究

王婕

和田师范专科学校

DOI:10.12238/pe.v2i2.7624

[摘要] 传统的基层政府治理模式已不适应时代的需求和发展,迫切需要变革,使得智慧治理是必然趋势。在实践中,要实现基层治理的智慧化,必须依靠数字技术的支撑。通过数字化的手段,可以更好地创新社区的治理模式,促进智慧社区生态圈的发展,推动城市基层治理快速发展。文章通过梳理数字赋能基层治理的时代背景,总结出基层智慧治理的特征与要求,提出数字化赋能基层治理的路径。

[关键词] 数字化赋能; 基层智慧治理; 智慧社区

中图分类号: P231.5 **文献标识码:** A

Research on the path of digital empowerment of urban grassroots smart governance

Jie Wang

Hotan Normal College

[Abstract] The traditional grassroots government management model has not adapted to the needs and development of the times, and there is an urgent need for change, and smart governance is an inevitable trend. In practice, in order to realize the wisdom of grassroots governance, we must rely on the support of digital technology. Through digital means, we can better innovate the management model of the community, promote the development of the smart community ecosystem, and promote the rapid development of urban grassroots governance. This paper summarizes the characteristics and requirements of grassroots smart governance by combing the background of digitally empowered grassroots governance, and proposes the path of digital empowerment of grassroots governance.

[Key words] digital empowerment; grassroots smart governance; Smart Communities

引言

数字赋能是推进城市管理精细化、便民服务智能化的一种有效手段。以“智慧指数”提高人民群众的“满意指数”,围绕基层治理的难点、痛点,加快数字化、智慧化的进程,不断推动基层治理体系和治理能力的现代化。推动数字社会和数字政府的建设,健全社会管理系统,建立一个以网格化管理、精细化服务和信息化为支撑的基层管理平台。基层数字治理吸收了敏捷治理理念,使基层治理空间更加灵活,具有弹性^[1]。

1 数字赋能基层治理的时代背景

数字赋能基层治理,是在技术发展与社会变革相互交织的基础上,实现数字战略与数字能力的有机融合。数字赋能是指用数字技术对基层治理组织进行优化,整合资源,完善基层治理机制,厘清基层治理数字化转型的具体路径,并为其有效实施提供理论支持,具有重要的现实意义^[2]。

1.1 数字化赋能的时代动力

随着互联网的广泛应用,以及大数据等科技的飞速发展,基层治理正在由“线下”走向“线上”,由少数的“样本数据”转

向“大规模”整体数据,这为推进治理模式的变革,提高国家治理的现代化水平创造了良好的条件^[3]。

第一,技术进步与创新。随着信息技术、大数据、云计算、人工智能等技术的快速发展和广泛应用,为数字化赋能提供了强大的技术支撑。这些技术的进步不仅提高了数据处理和分析的能力,还使得智能化、自动化成为可能,从而推动了数字化赋能的快速发展。

第二,客户需求变化。在数字化时代,客户的需求和行为模式发生了根本性的变化。消费者更加偏好个性化、便捷和即时的服务,他们希望通过多种渠道与企业互动,并期待得到快速响应。为了满足这些新的需求,企业必须采用更加灵活的运营方式,利用大数据和人工智能等技术来洞察客户偏好,从而提供更加定制化的产品和服务。这种客户需求的变化也推动了数字化赋能的进程。

第三,竞争压力。在全球化的市场中,企业之间的竞争愈发激烈。新兴的数字化企业以其灵活性和创新能力不断挑战传统企业的市场地位。为了保持竞争力,传统企业必须通过数字化转

型提高效率,降低成本,创造新的收入来源。这种竞争压力也促使企业加快数字化赋能的步伐。

第四,政策支持与引导。政府对数字化赋能的重视和支持也是推动其发展的重要动力。政府通过制定相关政策、提供资金支持、优化营商环境等方式,引导企业加快数字化转型,推动数字化赋能的进程。

1.2 数字化赋能的多重优势

面对日益增长的风险、日益复杂的信息、日益规范的服务需求,亟需借助数字化手段推动基层治理效能“帕累托优化”,以更好地发挥数字化对基层治理的多重优势。

第一,数字化技术正推动着整个基层政府的整合。采用数字技术,可以很好地解决部门之间的条块分割和信息孤岛等问题。在纵向层面上,通过数据库、网络技术的支撑,各级公共部门可以通过高效的信息平台,进行有效的互动交流,数字化的嵌入使得纵向层级之间的交流更加实时、便捷。从横向层面上看,将数字技术与社区治理相结合,以信息平台将各基层管理组织有机地结合起来,实现传统的管理向“线上线下双线联动”转变,提升基层治理域内部的多元主体协同的弹性。

第二,数字技术与基层治理的协同作用。将“社会合作”、“公众参与”这两个概念引进到社会治理中,是一种理念上的革新。在“数字赋能”视角下,基层政府可以通过与社区居民等多方合作,实现高效协同。一方面,借助数字平台,使居民能够自主地在网络上发表“社情民意”,增强了公众参与的积极性。另一方面,依托互联网构建基层治理生态系统,通过引入社会团体、物业、企业参与,不仅能对传统社区事务如物业管理、社区社会保障、社区福利等进行有效管理,还能实现多方合力,快速处置电信诈骗、隐私泄露等线上问题。

2 基层智慧治理的特征与要求

在当今时代,如何实现“智慧治理”是提升基层治理效率、促进高质量发展的重要任务。智慧化的基层治理突破了传统的治理模式,是技术、理念和机制的结合。^[4]

2.1 基层智慧治理的基本特征

基层智慧治理的基本特征体现了一种新型的社会治理模式,它运用现代信息和通信技术(ICT)对一定区域内的各项公共事务进行整体性、智能化治理。这种治理模式强调以人民为中心的发展理念,通过运用智慧技术提高公共服务供给的效率、质量和公平性。同时,它也注重数据共享和开放,推动政府部门间的协作和合作,形成共治共管的良好氛围。^[5]

第一,数据信息集成化。在基层治理中,借助互联网技术,实现了人口、土地、房屋、收入等信息的集成化,这些信息的集中处理极大提高了治理的精准度和效率。

第二,空间对象细分化。对治理区域进行更精细的划分,确保对每个空间对象都能实现精准的管理和服务。

第三,流程机制规范化。通过优化和标准化治理流程,确保治理工作的顺利进行,减少不必要的延误和错误。

第四,服务精准便捷化。基于大数据和人工智能技术,提供

精准、便捷的公共服务,满足居民多样化的需求。

第五,平台融合共享化。通过建设统一的信息化平台和数据共享机制,实现各部门间的信息互通和资源共享,避免信息孤岛现象。

第六,响应处置高效化。借助现代信息技术,提高治理过程中对突发事件的响应速度和处置效率。

第七,治理绩效最优化。通过数据分析和绩效评估,不断优化治理策略和方法,实现治理绩效的最优化。

2.2 基层智慧治理的要求

基层智慧治理要求实现信息化与数字化建设、智能化技术应用、数据共享与开放、精细化与个性化服务、高效响应与处置、多方参与与协作、制度创新与人员培训与素质提升等方面的要求。这些要求共同构成了基层智慧治理的核心内容和目标。^[6]

第一,信息化与数字化建设:建立和完善信息化基础设施,确保数据收集、传输、存储和处理的准确性和高效性。推动数据的数字化进程,实现信息资源的整合和共享,避免信息孤岛现象。

第二,智能化技术应用:引入和应用先进的信息技术,如大数据、云计算、人工智能等,提升治理智能化水平。利用智能化手段对基层治理工作进行监控、预测和评估,为决策提供更加科学的依据。

第三,数据共享与开放:建立健全数据共享和开放机制,实现政府部门间、企事业单位间以及与社会公众间的数据互通共享。遵循数据安全和隐私保护原则,确保数据在共享和开放过程中的安全性和合法性。

第四,精细化与个性化服务:根据居民需求和实际情况,提供精细化、个性化的公共服务,提高服务质量和效率。利用大数据等技术手段,分析居民需求和偏好,为居民提供更加便捷、高效的服务体验。

第五,高效响应与处置:建立健全应急响应机制,确保在突发事件发生时能够迅速响应、有效处置。利用智能化手段对突发事件进行预测和预警,提前制定应对措施,减少损失和影响。

第六,多方参与与协作:鼓励居民、企事业单位、社会组织等多方参与基层治理工作,形成共治共管的良好氛围。建立健全多方协作机制,加强政府部门间的沟通和协调,形成合力推动基层治理工作的深入开展。

第七,人员培训与素质提升:加强基层治理人员的培训和素质提升工作,提高其运用现代信息技术进行治理的能力和水平。培养一支具备信息化素养、掌握现代治理技术的新型基层治理队伍。

3 数字化赋能基层治理的路径探究

“智慧社区”的构建就是在“赋能”的基础上,以多元主体参与的方式来重构基层社会的内在结构。

3.1 基层治理主体的数字赋能

社区是一种新型的社区治理模式,它是一种以社区为中心,以社区、企业、社会组织、居民为中心的新型社区。社区是一

种新型的城市基层治理模式,它为实现社会治理的多元化和社会的重构提供了可能。

第一,在政策上“增能”,推进“智慧社区”相关平台的顶层设计与过程引导;在推进智慧社区建设的政策中,增能的应用主要体现在提升社区居民、管理者和相关利益者的能力,让他们能够更好地参与到智慧社区的建设和运营中来。

第二,增强社区的活力,推动社区借助大数据平台,实现全面的智能化办公与服务,减轻社区的负担,提高社区的效率。整合社区内各部门、服务机构和居民产生的数据,形成统一的数据库,确保数据的准确性和完整性。利用先进的数据分析技术,对社区数据进行深入挖掘,了解居民需求、社区运营状况等信息,为决策提供支持。^[7]

第三,增强社会团体的权能,鼓励他们参与到智慧社区的建设与运作中,利用自己的专长来承担有效的需要与服务。政府或相关机构应为社会团体提供必要的支持和资源,如资金、技术、培训等。这些支持和资源将有助于社会团体更好地参与到智慧社区的建设中,并发挥更大的作用。

第四,增强社区居民的权能,利用有关的智慧平台,使居民的利益能够更好地表达,更好地沟通。平台应提供信息发布、意见收集、问题反馈等功能,确保居民能够及时、便捷地表达自己的利益诉求。在平台上设立居民议事会、意见箱等模块,鼓励居民提出对社区发展的建议和意见。

3.2 数字化赋能基层治理的路径

第一,构建数字化基础设施。首先,需要构建完善的数字化基础设施,包括高速网络、数据中心、云计算平台等。这些基础设施将为城市基层智慧治理提供强大的数据支撑和计算能力。

第二,推动数据共享与开放。数据是城市基层智慧治理的核心。推动政府各部门之间的数据共享和开放,打破信息孤岛,实现数据资源的有效整合和利用。同时,鼓励社会组织和居民参与数据的收集、整理和共享,形成多元参与的数据治理体系。

第三,打造智慧化治理平台。基于数字化基础设施和数据资源,打造智慧化治理平台,实现城市基层治理的智能化、自动化和精准化。这些平台可以包括城市管理、公共安全、交通出行、环境保护、公共服务等领域,通过集成各种智能应用和服务,提高城市基层治理的效率和水平。

第四,引入人工智能和大数据技术。利用人工智能和大数据技术,对城市基层治理中的海量数据进行深度挖掘和分析,发现

潜在的问题和趋势,为决策提供科学依据。同时,通过人工智能技术,实现自动化处理、智能预警和精准推送等功能,提高治理的智能化水平。

第五,加强居民参与和互动。鼓励居民参与到城市基层智慧治理中来,通过社交媒体、在线调查、民意反馈等方式,收集居民的意见和建议,形成共治共管的良好氛围。同时,通过智慧化治理平台,为居民提供便捷的服务和查询功能,增强居民对治理工作的信任和支持。

第六,加强制度建设和政策支持。制定和完善相关政策和法规,为数字赋能城市基层智慧治理提供制度保障和政策支持。同时,加强监管和评估工作,确保数字赋能城市基层智慧治理的健康发展。

总之,数字赋能城市基层智慧治理的路径研究需要从多个方面入手,包括构建数字化基础设施、推动数据共享与开放、打造智慧化治理平台、引入人工智能和大数据技术、加强居民参与和互动、加强制度建设和政策支持以及加强人才培养和技术创新等方面。这些路径和策略的实施将有助于提高城市基层治理的效率和水平,推动城市治理体系和治理能力现代化。

[参考文献]

[1]盖宏伟.基层治理现代化的数字赋能机制——以技术赋能和制度赋能为分析框架[J].学术交流,2023,(06):146-161.

[2]冯奎.以数字赋能提升基层智慧治理水平[J].中国党政干部论坛,2021,(08):37-40.

[3]张锐昕.基层治理数字化转型亟待破解的三个瓶颈[J].国家治理,2020,(38):19-22.

[4]邓念国.整体智治:城市基层数字治理的理论逻辑与运行机制——基于杭州市S镇的考察[J].理论与改革,2021,(04):58-69+155-156.

[5]张继涛.智慧社区时代城市基层治理转型:路径与趋势[J].湖北大学学报(哲学社会科学版),2024,51(2):153-162+178.

[6]张进财.智慧化城市治理的提升路径[N].黑龙江日报,2024-04-15(008).

[7]钱旺,徐有定.打造善治有序的智慧城市[N].中国组织人事报,2024-03-21(003).

作者简介:

王婕(1995—),女,汉族,河南平舆人,硕士研究生,助教,研究方向:公共管理。