

智慧社区建设中公民参与的经验与创新

——以合肥市为例

陈杰 黄家伟 陈远晨 易峰¹

(安徽大学 管理学院, 安徽 合肥 230031)

【摘要】:“互联网+”的快速发展对社区治理的方式产生了重大影响, 城市社区治理出现了新的途径, 智慧社区的概念应运而生。近年来合肥市在智慧社区建设方面虽然有一定基础, 但是还存在着忽视公众需求、宣传推广力度不够等问题, 如何吸引社区居民和社会力量参与智慧社区建设是未来合肥市智慧社区建设的挑战与方向。从智慧社区现存的一系列问题出发, 提出了关于智慧社区未来的治理创新方案, 期望对积极推进智慧社区建设有所帮助。

【关键词】:智慧社区 社区治理 “互联网+” 公民参与

【中图分类号】:F24 **【文献标识码】:**A

“互联网+”这一概念的出现, 为社区治理提供了新的方式, 互联网平台打破了物理空间限制, 在集成大数据的基础上实现了资源的整合和虚拟化配置, 这为智慧社区整合利用资源提供了技术支撑。伴随着世界信息化、知识化、科技化的到来, 人们需要更加智能化的现代生活, 而高新技术的应用, 使智慧社区成为未来城市规划发展的大趋势。智慧社区是以提高社区居民的幸福感知为出发点, 将“智慧城市”的理念推广到社区, 将大数据驱动下的物联网、互联网、云计算等现代信息技术运用到社区的服务管理, 努力为居民创造更加安全舒适、高效便捷的智能化生活环境。本文对合肥市智慧社区建设这一问题进行深入研究, 从公民参与角度出发, 分析了一系列现存的问题, 探索适用于“互联网+”时代的智慧社区治理创新对策建议。

1 调查背景

2018 年安徽省政府出台《全省智慧社区建设试点工作方案(2018—2020)》, 方案明确提出到 2020 年年底以前打造一批智能社区示范点。合肥市发布相关文件明确强调到 2019 年底前, 各区至少完成 1 个以上智慧社区试点建设任务。在“三网”融合的推动下, 智慧社区的建设步伐不断加快。目前, 合肥市 6 个单位已被确定为合肥市首批智慧生活圈试点单位。到 2020 年底, 智慧社区服务模式 and 各项应用将在主城区实现全面覆盖, 形成 8 至 10 个示范性样板社区。

但在一些试点小区建设过程中, 智慧社区关注人数少、参与者文化素质偏低、参与形式滞后、社区宣传力度不够、公民意见不能被及时采纳等公民参与问题也逐渐暴露。目前公民参与是当今时代各国公共决策和公共治理不可或缺的组成部分, 是我国构建社会主义和谐社会的重要环节。公民参与方面相关研究对我国基层社会治理有重要的实践价值和理论意义。在智慧社区建设进程中, 如何将公民纳入到智慧城市多元协作、协商治理的体系中, 让社区公民能真正参与到智慧社区的管理与运行方案中, 是需

¹**基金项目:**国家级大学生创新创业训练计划项目“合肥市智慧社区建设中公民参与问题研究:本土经验与创新路径”(201910357254)。

作者简介:陈杰(2000-), 女, 汉族, 安徽铜陵人, 安徽大学管理学院行政管理专业 2017 级本科在读;黄家伟(1999-), 男, 汉族, 安徽宣城人, 安徽大学管理学院信息管理与信息系统专业 2017 级本科在读;陈远晨(1998-), 女, 汉族, 安徽淮南人, 安徽大学管理学院行政管理专业 2017 级本科在读;易峰(1999-), 男, 汉族, 四川成都人, 安徽大学管理学院行政管理专业 2017 级本科在读。

要探讨的问题。

2 合肥市智慧社区建设中公民参与的基本经验

公共服务多样化。合肥市在社区公共服务方面进行了详细分类,为社区居民提供了多方面的服务项目,包括养老、医疗、助残、育龄等。针对不同的群体,归纳出各类服务指南,提供全方位的服务。社区居民通过智慧社区提供的服务平台,根据不同的需求,自主选择服务方式,既节约了时间和成本,又提升了办事效率,从而增加了居民的归属感,积极参与到社区建设中来。

线上平台智能化。合肥市通过搭建可与社区微信公众号、社区 QQ 群、政府信息服务平台相关联的线上社区管理平台使信息传递渠道更为畅通,实现社区部门与部门之间、社区与基层之间的信息共享和工作联动。社区居民通过线上平台可以全面了解社区政务服务、公共服务等事项,及时对社区治理不足之处提出意见,为社区规划建设出言献策。由此不仅解决居民实际需求,还能发挥社区居民的自治主体作用,打造了以群众为基础的智能社区服务管理系统,为实现社区管理人性化、社区服务精确化奠定坚实基础。

监督管理规范化。合肥市智慧社区建立了网格化管理工作流程,让二维码实现全覆盖。社区居民通过扫描二维码及时反馈信息,对上级部门的工作进行监督,使管理者进一步明确职责归属,杜绝部门间“互相踢皮球”现象,将责任明确到具体个人,降低不确定性,由此保障智慧社区建设各项决策迅速见效,提高办事效率。

3 合肥市智慧社区建设的问题分析

3.1 智慧社区公民参与度的分析

3.1.1 智慧社区关注和参与人数少

从回收的有效问卷统计来看,大部分的社区居民都对智慧社区这个概念不甚了解,甚至没有听说过智慧社区。此外,不积极参与智慧社区建设的居民占大部分,只有一小部分居民会真正参与到建设智慧社区的过程中来。因此我们可以得出,智慧社区建设的关注人数少,大多数居民并不主动、认真地参与到智慧社区建设中。

3.1.2 公民参与方式单一

通过此次调查发现,在智慧社区建设过程中,社区居民参与社区事务的主要方式是参加居委会召开的现场会议,而通过社区服务平台等线上交流的参与方式占比较少。由此可见大部分社区居民的参与方式是非常传统的,在智慧社区建设过程中居民参与的渠道主要依靠单一的会议方式。但是随着信息社会的发展,会议方式无法保证充分收集到每一位居民的意见和建议,不能让居民广开言路,畅所欲言,不能满足社区居民对于智慧生活的各种需求。

3.2 智慧社区管理方面的分析

3.2.1 社区宣传力度不够

根据调查发现,社区居民了解信息的渠道五花八门,但最主要的方式是通过社交网站或社交平台宣传得知的。虽然对比其他渠道这种方式占比最大,但是在整个智慧社区建设方面来说,这种宣传方式的力度还有所欠缺。此外,我们可以看到居民之间的沟通较少,居民平时也很少主动去了解这些信息。因此在这种情况下,社区主动宣传就显得尤为重要,如何能让社区居民及时的得知有效信息,这一点还需要管理者进一步改善方式。

3.2.2 公民意见回应不及时

在对合肥市智慧社区调查中发现,大部分的社区居民反映自己的建议得不到相关部门的回应和采纳,只有一小部分的居民反映自己的建议能够及时得到采纳。由此可见,公民意见往往并不能被公共部门所重视,这就会导致在智慧社区建设上政府和居民缺乏及时有效的沟通,居民的需求也不能够及时得到解决,因此会大大降低公民参与的积极性,无法满足居民多样化的需求。

4 合肥市智慧社区建设的创新路径

4.1 重视宣传推广,鼓励公民参与

首先,政府及社区各主体应营造一个良好的政治文化氛围,让公民乐于且敢于提出各种意见和建议,培养一个开放式的参与文化,提高公民参与意识。其次,政府要加大宣传教育,用更加包容开放的态度接纳公民参与。各主体要起到带头作用,让更多的公民对智慧社区有更深入的了解,建立对社区的认同感和归属感,促使他们广泛参与。最后,不断丰富公民参与的形式,例如通过微博、微信公众号、论坛等互动平台宣传智慧社区建设规划,让公众进行自由讨论并提出个人的意见。同时广泛收集公众反馈的问题并进行及时的处理,将线上参与和线下参与有机结合起来,吸引公民更加积极参与。

4.2 优化治理体系,加强社区管理

社区管理者应进一步加强社区管理,改善社区管理的薄弱环节,完善社区功能,建立与社会主义市场经济体制相适应的社区管理体制和运行机制。智慧社区要实现多元治理主体的协作共治,要从三方面进行优化。一是完善顶层设计,通过制定一定的政策来规定各个部门的协作内容,从而提升各个部门之间的整合度,协调利益关系。二是加强政府和企业的合作关系,明确政府和企业社区治理中角色定位,建立相关协调和整合机制。三是优化社区治理结构,鼓励社会组织参与社区治理,构建多元治理主体合作机制。充分发挥社区力量,合理配置社区资源,不断丰富社区建设的内容,增加社区服务的发展项目。

4.3 建立信任机制

首先,管理者要建立起信息公开机制,让社区居民充分了解智慧社区的方方面面,保障居民的知情权,才能让居民更好的享受参与权。其次,要强化决策监督机制,管理者在做任何决策的时候都应保证公开透明,接受社区居民的监督。最后,建立一个公正公开的奖励机制,对积极参与智慧社区建设的公众授予奖金、奖品、荣誉称号等物质或精神方面的奖励。

4.4 引进专业人才

建设一支年轻化、知识化、专业化的社区服务队伍,针对不同的工作岗位招聘不同层次的专业人才。不断完善人才培养机制和激励体制,借此能够吸收并留住更多更优秀的年轻群体。通过全方位多层次的培训,全面提高社区工作人员的综合素质和专业能力,从而更好地为社区服务。

5 总结

综上所述,智慧社区作为一种全新的社区治理模式,它的出现给当今社会生活带来了极大的便捷。但同时它自身所存在的一些问题又引起了深入的思考,并需要我们及时解决。公民参与社区治理不仅仅是现代社会民主化的一种体现,也是我国和谐社会发展的必然所需,更是治理工作的根本动力之一。公民能够有效参与到社区治理公众中,群众既可以及时反映问题,保障自身利益,又能够促使民主化社会的进程加快。本文从目前智慧社区的现状出发针对性的提出了一些建议,但未来智慧社区如何更好的进一步发展需要我们继续深入探讨研究。

参考文献:

- [1]柳媛.“互联网+”背景下智慧社区建设及价值探寻[J].现代商贸工业,2019,40(27):33-34.
- [2]康喆,王晓亭,韩文清,等.智慧社区下智能技术在物业管理中的应用研究[J].现代物业(中旬刊),2017,(05):22-25.
- [3]孙丹.智慧社区视角下的社区管理体制机制创新[C].荆楚学术,2019年6月(总第三十二期).武汉:武汉新榕创意文化传播有限公司,2019:17-20.
- [4]李玉寒.智慧社区视角下的社区管理体制机制的创新[J].管理观察,2019(33)察,2019,(33):56-57,60.
- [5]张聪丛,王娟,徐晓林,等.社区信息化治理形态研究——从数字社区到智慧社区[J].现代情报,2019,39(05):143-155.
- [6]周婕.衡阳市智慧社区治理创新探索[J].福建电脑,2019,35(07):63-64.
- [7]王志立.城市社区治理中的公民参与问题探究[J].经济研究导刊,2019,(23):173-174,177.