

5 2019 年社区治理大数据 概况与简介

5.1 项目背景与现实意义

党的十八届三中全会把完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化列为全面深化改革的总目标，提出要“加快形成科学有效的治理体制”“改进社会治理方式”，开启了社会治理的新篇章。

城乡社区是社会治理的基本单元。近年来，市着眼于满足群众多元化需求和转变政府职能需要，研究构建了城乡社区发展治理“1+6+N”政策体系。2016年至今市陆续出台关于城乡社区营造的纲领性文件，要求坚持党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制，在社区广泛开展可持续总体营造行动，目标是在居民自发组织过程中，建构社区主体性，提升社区社会资本，提供社区公共产品，解决社区冲突与问题，提升居民的生活品质和幸福指数。在这个过程中，培育发展社区自组织、社区社会组织既是实现社区治理的有效路径又是社区主体性的充分体现，是打造共建共治共享的社会治理格局中的重要环节。

5.2 项目目标和解决问题

为了让社区治理“有钱可用、有事可议、有效果可分享”，市在财政资金的投入方式上进行了大量创新。除了传统的政府购买社会服务之外，政府各职能部门还以社区公益创投、社区公服资金、“城乡社区发展治理专项保障资金”和“城乡社区发展治理专项激励资金”等形式不断向社区投入，让社区有足够的资源开展自组织活动。

在相关实践中，民政局等职能部门已改传统的政府或政府部门负责组织开展的绩效评估，而是引入第三方评估以及参与式评估的方式力求确保评估工作客观公正和评估结果的科学性。第三方评估通常通过居民座谈会、居民满意度问卷调查、居民随机访谈等形式收集居民的意见，力图呈现社区居民的真实意志。但在实施过程中与幸福感、参与度等有关的指标获取依旧被信息不对称、行为不确定性等问题困扰，体现为评估实施成本过高、管理形式化、后续资源

配置不当、社区活动与居民需求脱节等现象。

因此，本项目抓住社区治理中信息不对称以及评估成本过高的核心痛点，通过创新优化信息收集渠道和信息处理能力，进行应用大数据辅助开发社区治理指标的相关实验。

本项目的目标在于：

- 1) 实现社区自组织的活动追踪过程全部信息化、大数据化；
- 2) 建立社区自组织发展程度可观测可衡量的客观评估指标；
- 3) 发展所需的社区治理指标。

项目将有助于政府在向社区投入大量资金的过程中，及时有效地了解以下问题：

- 1) 量化评估各个参与社区治理的主体，包括街道基层政府、社区两委以及从事社区营造的枢纽型社会组织深入社区、结合居民，培育并组织居民公共参与的能力；
- 2) 帮助政府了解整个社区中，自组织的发展情况，以及各个自组织发育的阶段，从而量化评估从事社造的枢纽型社会组织 and 社区两委对社区自组织培育的有效性；
- 3) 以流程资料收集及三百六十度评估的方法取代定点的专家评估，可以有效评估社区自组织每一场活动的情况，从而一定程度防控社区活动数据造假；加总一个社区自组织的一段期间的活动的评估，是衡量其组织化程度及发育阶段的重要维度。

5.3 社区治理大数据实验的方法

总结这些经验，让居民自己发动自己需要的服务，可以避免由上而下「拍脑袋」出来强加给居民的服务不符合居民的需要，但由社会组织或社区组织发动的活动，如何能有效追踪与评估，避免出现类似台湾的「蚊子馆」现象呢？有效的线上辅导，既可以记录下来所有的日常活动的轨迹，又可以即时、长期、连续而且动态地观察到社区内的变化。

但特别值得注意的是，线上治理的成功有赖于线下社区营造工作的扎实。少了 off-line 的陪伴与培育，社区居民不会有网上分享的习惯，就算有，也不会

拉我们的工作人员入群，因为我们得不到居民的信任。任何人想靠辅助金的诱惑或街道权力的强制要求社区自组织建群，一定会出现两类群，一是拉了我们进去，却只有寥寥数语的互动，一是只有组织成员的群，那才是大家热闹的地方。所以正确的社会治理创新思维是一切的基础，基层政府继续由上而下「拍脑袋」做「惠民工程」，或是以项目制做社会服务外包，却只能作一年一次或两次的评估与检查，都不足以改变「蚊子馆」现象的基层治理困境。

所以，off-line to on-line 的社区治理模式会提供社会治理创新的重大契机，但前提是，off-line 的社区营造工作一定要扎实。