



崭新的社区信息化怎么做

王金华 2008-10-06 10:25:27

党的十七大顺应时势，第一次把信息化与工业化、城镇化、市场化、国际化等提升到同等重要的程度，同时提出要把城乡社区建设成为管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体。近年来，各地积极探索利用现代信息技术手段提升社区管理和社区服务水平。

社区信息化环境渐成熟

随着社区建设步伐的加快和居民服务需求的增加，社区信息化日益成为推进和谐社区建设的重要支撑手段。

社区信息化是加强和改善基层社会管理的有效方式。社区管理是政府公共管理的基础，是和谐社区建设的重要保障。近年来，随着政府职能转变，管理重心下移，各部门的触角纷纷向社区延伸，形成了“两级政府、三级管理、四级落实”的管理体制，社区成为政府实施公共管理的重要平台和基础环节，越来越多的社会管理工作需要社区协助完成或直接办理。要完成繁重的社区管理任务，单纯依靠传统的管理手段是远远不够的，必须利用信息化手段来实现。

社区信息化是满足社区居民日益增长的物质文化需求的有效手段。同时，社区服务是社区建设的重要内容，搞好社区服务是建设和谐社区的永恒主题。随着经济的发展，居民对社区服务的需求越来越多，要求越来越高，呈现出多层次、多样化的特点。根据居民的不同需求，提供相应的服务，是社区的基本功能，也是政府、企业和社区组织的重要职责。要满足这些服务需求，既要提供传统的“面对面”的服务，又要采取更加方便、快捷的服务方式，让居民足不出户就能满足需求，而社区信息化就成为最现实、最有效的服务方式。

社区信息化已经逐步成为城镇居民分享信息化发展成果的有效途径。近年来，我国信息技术得到推广和普及，信息化建设快速发展。截至2006年6月，我国固定电话用户合计36530.1万户，其中城市电话用户25000.6万户，住宅电话用户10480.6万户，互联网拨号用户3080.2万户，互联网专线用户71857户，互联网宽带接入用户4506.1万户，因特网用户达1.23亿。固定电话普及率28.0部/百人，城市固定电话普及率40.3部/百人，住宅电话普及率21.7部/百人，光缆线路长度4321947公里，互联网宽带接入端口5590.0万个，形成了以光纤网络为主、以无线网络为辅的立体、高速的宽带网络环境。一方面，现代信息技术的发展为社区信息化提供了方便和可能；另一方面，居民也迫切需要通过现代信息技术来满足多方面需求，充分享受信息化带来的实惠。

五个层次推进

目前社区信息化建设中存在系统孤立、分散，信息共享困难，缺乏整体规划和标准规范，重复建设和盲目建设现象严重等问题，制约了社区信息化建设的健康发展。

如何推进社区信息化建设？首先，要确定社区信息化的目标要求。既然社区信息化是和谐社区建设的技术支撑，因此，满足社区管理和社区服务的技术需求应当成为推进社区信息化的首要任务。这主要包括三方面的内容：一是满足社区工作的需要，重点是推进社区党建、社区居民自治、社区民间组织工作信息化以及街道工作信息化。二是满足社区公共服务的需要，重点是推进社区就业、社会保障、社区卫生、社区民政、社区人口和计划生育、社区治安综合治理工作，以及社区文化、教育、体育服务等信息化。三是满足社区商业服务的需要，鼓励各类面向社区服务的企业利用多种信息传播渠道，开拓社区服务市场，培育和发展各类社区信息化的服务企业和服务组织。对此，国家发展改革委员会、民政部在《“十一五”社区服务体系发展规划》中明确规定，未来5年，70%以上的城市社区要具备一定的现代信息技术服务手段，满足社区居民多样化的服务需求。

其次，要以区（市、县）为单位集中建设社区信息平台。这个平台要覆盖社区各类业务、以社区综合数据库为支撑、渠道界面统一，能全面支撑社区管理和服务工作。市、区两级政府应统筹规划，合理分工，协同建设社区信息平台，避免盲目建设。对部署在不同层级、不同部门、分散孤立、用途单一的各类社区信息系统进行优化整合，在保证服务质量的前提下，逐步向集约化社区信息平台迁移。依托社区信息平台，统一上级政府和有关部门向街道、社区延伸业务应用系统的数据和交换接口标准，促进信息共享。

第三，要逐步整合面向社区的各类信息应用系统。必须加强社区信息平台与政府各部门信息系统的衔接，集成各项社区应用服务，通过统一的渠道界面实现集中式提供；面向服务对象，优化跨部门应用的业务流程，提高各部门为社区服务的协同水平。提倡社区信息平台与社区服务企业、单位的信息系统互联互通，推动社区服务业的集成与协同，丰富服务内容。

第四，要规范社区信息的采集、开发和应用。必须注重社区信息资源规划，完善采集标准规范，依据职能，结合日常工作，明确社区居委会、街道办事处和有关部门的信息采集分工。及时更新社区信息，实现社区信息的动态管理。要建设社区综合数据库，重点开发好辖区人口、房屋、社区组织等基础信息，以及民政、劳动、计生、卫生、公安、商业等专题信息。加强社区信息分析与处理，建立社区业务分析模型，深度挖掘信息资源价值。推进社区信息资源的公益性和市场性开发利用。加强个人信息保护工作。

第五，要拓展与整合社区信息化服务渠道。坚持集中和分布相结合，整合与集约建设统一的社区门户网站、呼叫中心、短信平台和有线数字电视平台、电子阅览室、信息服务自助终端，为居民提供“一网式”、“一线式”的综合服务。综合利用社区居委会、社区服务站、社区图书室、驻区单位共建设施、社区服务中心、街道办事大厅等社区服务场所，集约部署各类传播渠道，提高资源利用率。

保障措施如何到位

社区信息化是一项崭新的工作，也是一项系统工程，涉及很多部门和诸多领域。推进社区信息化，必须统筹协调、统一规划，才能确保其顺利实施。

应尽快研究制定社区信息化的发展规划和标准体系。国家相关部门应制定未来5到10年的社区信息化发展规划，并将其纳入当地国民经济和社会发展规划、社区建设工作计划。加快研究社区信息化标准体系，优先制定社区业务、社区信息资源等标准体系，为地方和基层工作提供依据。同时研究制定社区信息化工作评价指标体系，加强绩效评估，引导社区信息化工作健康发展。

应加大对社区信息化的经费投入力度。各级政府应把社区信息化工作的经费纳入预算管理。在社区建设和信息化建设的经费中，安排一定比例用于社区信息化工作。为社区提供必要的信息技术装备和工作条件，保障项目建设和运行的经费投入，加强经费的使用管理。鼓励社会力量参与，拓宽社区信息化建设和运营的投资渠道。加大公共财政向困难群众较多社区、欠发达地区的社区、外来人口较多的社区、公共基础设施较薄弱的社区的倾斜力度，缩小不同社区、不同社会群体之间信息技术应用水平的差距。

应大力培育社区信息化人才队伍。有条件的地方要逐步为街道、社区配备信息化操作人员，建设和充实社区信息化专业人才队伍。加强培训街道干部、社区组织成员运用信息技术的能力，不断推进社区日常管理、相关报表、申报业务的电子化、网络化。面向居民开展多种形式的社区信息化宣传教育，普及社区信息化知识，提高居民的信息运用能力。

应加强社区信息化基础设施建设。互联网、有线数字电视网、移动通信网要尽快进入社区。加快计算机在社区、家庭的普及应用，推进智能小区和数字家庭建设。同时鼓励电信、广播电视等通信运营单位加强社区网络基础设施建设，采取优惠措施，提高宽带网络普及率。

应开展试点工作和实施分类指导。各地经济社会发展状况不平衡，城镇居民收入水平也有较大差异，和谐社区建设推进的力度也很不一样。因此，推进社区信息化，一定要从实际出发，坚持因地制宜、梯度推进的原则，首先要开展试点工作，在总结试点经验的基础上，再逐步推开，探索出一条符合我国国情的社区信息化发展模式。同时要实施分类指导，不能搞“一刀切”，避免走弯路和投资浪费。

王金华 民政部基层政权与社区建设司副司长

文档附件：

编辑： 文章来源：

版权所有： 中国社会科学院社会学研究所

E-mail: ios@cass.org.cn

欢迎转载，请注明：转载自《中国社会学网》[<http://www.sociology.cass.cn>]