



社区信息化：关注民生的桥梁与纽带

王颖 2008-10-06 10:25:27

社区信息化，是中国根据自身组织结构特征独创的概念。西方国家并没有中国的市、区、街、居如此完备的组织管理体系，更没有居委会这个在政府与公众之间具有宪法授权、发挥中介桥梁作用的群众性自治组织。

社区信息化发展状况

中国的社区信息化概念涵盖了广泛的内容。2007年，民政部和国务院信息化工作办公室共同起草的《关于推进社区信息化工作的指导意见(征求意见稿)》中，明确提出满足政府、公众、企业与社会多重需求的社区信息化定位，这是现阶段其他国家所没有的。

目前，各地在探索社区信息化实践方面取得了积极进展，积累了丰富的实践经验。最早(1998年)起步的天津和平区马场街道联通居民与服务的社区信息化，宁波市让每个居民体验“拨一拨就灵”的“81890社区服务中心”，北京市东城区朝阳街道内务社区以优化居务管理开通居民诉求通道为核心的信息化服务系统，上海市卢湾区五里桥街道的“一口式社区事务受理”，广州市越秀区大塘街道可全程查询的“一站式公共服务”，深圳罗湖区后台整合政府资源前台一站式为民服务的社区综合管理信息系统等，从不同角度构建起中国社区信息化的未来蓝图。

中国社区信息化的意义，绝不是居委会电子化，也不是基层政府工作电子化，而是代表社区居民，借助政府信息系统，构建起联通政府、企业与社区居民，以社区为单位的公众信息平台。这个平台是汇聚居民信息的基础，是联通公共管理和公共服务的桥梁，是社区、居民反映诉求、消除矛盾、参与治理的通道。可以说，社区信息化包括了这样几层基本含义。第一，是实现社区基层工作信息化、社区组织活动信息化，加强居民沟通，提高社区自治能力的过程。第二，是由政府主导建设，代表居民和社区利益，促进部委、行业等信息与地域性社区信息整合的过程，以支持科学决策，消除信息孤岛，促进信息共享，实现方便居民服务社区的目的。第三，是通过社区信息平台建设，加强社会对话，消除矛盾冲突，提高居民参与能力，实现以居民知情权、参与权、监督权为核心的基层民主建设和社会共治。

目前，我国社区信息化发展已经跨越盲人摸象的懵懂阶段，开始进入理论与实践相结合，政策引路，专家借助社会力量共同研究、探索发展之路的新阶段。

未来发展趋势

虽然地方社区信息化已经取得了相当的成绩，但是盲目发展、理论研究滞后与脱节，都是突出的问题。

根据对社区信息化发展现状的调查研究，按照社区信息化核心建设任务，可将社区信息化从起步到持续发展分成五个阶段，构成一个社区信息化发展阶梯模型。第一、第二阶段是发达地区社区信息化的现状。从第三阶段往后，推理、预测、理想的成分较多，但也并非凭空杜撰，各地信息化实践中已经出现了发展的萌芽，只是尚不成体系。随着实践的发展，阶梯模型本身也将跨越理想和预测，逐渐具体、成熟、现实起来。

社区信息化发展阶梯模型

第一阶段初级应用：这是社区信息化初始阶段。主要工作目标是解决社区居委会和社区服务站电脑配备和工作文档电子化问题。这一阶段主要完成社区信息化从无到有的过程。

第二阶段平台建设：这是社区信息系统建设阶段。主要工作目标是推进包括基础设施、平台、网络、软件、社区基础数据库的平台建设；多种服务渠道(呼叫中心、门户网站、数字互动电视、移动通信等)建设；居委会电子化办公(包括电子台账，工作流程管理等)、社区党建和社区组织的信息化应用；社区连接居民的多种信息通道建设，开始为居民提供信息化服务；为居民搭建联通政府、企业和社区的互动平台。这一阶段主要完成社区平台建设，满足社区自治需求，为扩大社区参与范围，提高综合服务能力做好准备。

第三阶段系统对接：这是通过与其他系统对接，不断扩展社区信息系统功能应用的阶段。主要工作目标是实现电子政务系统、商业服务系统等与社区信息平台的对接。实现跨部门的业务流程整合，为居民提供方便、易获得的公共服务。建立上下贯通的政民互动通道和居民诉求通道，让政府和社会公共资源围着居民百姓的需求和诉求转动。实现社区信息系统与社会应急系统、商业服务系统、公共服务系统、公共管理系统的对接，搭建居民参与治理的桥梁，建立居民监督评价机制，培养社区公民意识。这一阶段主要完成系统对接，扩展社区信息系统的功能应用，突出方便居民获得的政府公共服务，建设居民可参与的、突出共同治理理念的信息沟通渠道。

第四阶段应用联动：这是通过与其他系统的应用联动，充分显示社区信息化应用效果的阶段。主要工作目标是实现社区信息化跨系统的应用联动。突出的是后台应用流程重组，前台一站式无缝服务让每一个居民以最便利的方式获得最个性化的服务；社区互动平台充分发挥沟通、对话、协调、化解矛盾的功能，保证决策听证制度落到实处，促使社会组织积极参与社区建设，携手解决社区居民的需求和诉求，共建和谐社会。社区信息成为政府决策、企业发展、社区服务不可或缺的基础，信息共享成为社会共识，建立起社会的共享数据库和统一的经各专业部门认证的共享数据，建立公共信息定期更新、发布制度；形成公共服务、公益服务、商业服务和社会管理的公众监督、参与和评价机制。这一阶段要基本实现方便居民服务社区的核心目标，完成社区居民向社区公民的转变，以和谐社区构建和谐社区。

第五阶段持续变革：这是社区信息化持续发展持续变革的阶段。在这一阶段，社区信息服务能力得到持续提高。信息技术与新型社区关系相互融合，形成新的服务模式，实现可持续发展。一站式无缝服务成为普遍模式。共享、共治、共同参与成为社区公民文化的主要特征。学习、创新、持续自我发展，成为社区能力建设的核心。这是一个前瞻性的发展阶段，因此不可能有具体的工作任务，只能做一些理论导向。

对信息化建设影响重大

社区信息化是国家信息化的重要基础和重要组成部分，对我国信息化建设有着巨大的影响和作用，反映在以下四个方面。

第一，社区信息化是社会信息开发利用的基础。

社区信息化对社会信息的开发利用有三个方面的作用：一是专业数据库信息更新的

重要来源。二是推动公共系统信息联通、应用联动、减少重复劳动、消除信息孤岛、促进基础信息统一的基础力量。三是促进基础数据采集与应用相结合，推动公共信息的社会共享。

第二，社区信息化是加快社会建设的手段。

十七大报告将以民生为重点的社会建设摆在更加突出的位置，显示了中央把工作立足点定位在人民最关心、最直接、最现实的切身利益方面。

与其他信息化不同，社区信息化与社会建设的关系最为紧密。社区信息化关注与居民个人相关的公共服务，社区信息化着重基层民主建设，推动公众参与政府决策，居民自主解决矛盾。社区信息化始终把民生问题放在首位，把居民最关心的助老、助残、青少年教育、生命急救等列为首选开发项目，以方便居民生活，体现社会公平，消除社区服务领域里的资源分配不公平。

社区信息化在社会建设方面具有独特的、不可替代的作用，成为促进国家信息化发挥巨大社会效益的重要手段。

第三，社区信息化是国民经济信息化的重要组成部分。

国民经济是由生产、消费、交换和分配多个领域构成的有机整体。在市场经济条件下，人的消费心理、消费习惯、消费行为、消费需求对生产、交换发挥着巨大的引导作用，进而影响着国民经济的各个环节。及时有效地收集和传递多样化、个性化的需求信息，对于经济高效运转和持续发展有着非常重要的意义。社区信息化是新经济时代以科技手段在特定地域内聚拢不同人的不同信息和不同需求的重要基础。

社区信息系统不仅是架在生产者、服务者和消费者之间重要的信息桥梁，还对国家宏观调控发挥着积极的作用。其可以反映居民在收入分配、就业、住房、人口流动、价格变化和税收负担等方面的社情民意，可以为国家社会保障制度提供基础的个人信息认证。可以说，我国社区信息化对维护市场秩序，建立个人诚信记录系统，有着不可或缺的重要作用。

第四，社区信息化是国家信息化工作的检验尺度。

社区信息化的服务范围界定在社区居民、驻区单位和社区自治组织等地域性行动主体。作为连接社区居民诉求、驻区单位需求的基层组织——社区，在国家信息化中无疑扮演着重要的桥梁和纽带作用。正是社区的中介特性，促使电子政务系统、电子商务系统、社会服务系统愿意与社区信息系统对接，以完成各系统服务居民的目的。因而社区信息系统也就具有评价各系统方便居民、服务社区实际效果的能力，成为以小见大、以微知著，反映国家信息化工作成效的检验尺度。

王颖 中国社会科学院社会学研究所研究员

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