



## 社区信息化建设的现状和发展趋势

宋煜 2008-10-06 10:25:27

伴随着我国社会主义市场经济发展和政府职能转变,社区作为现代城市的细胞所发挥的基础作用越来越重要,对管理手段、管理能力、管理方式的要求也日益增多,信息化应用需求和应用能力之间的矛盾日益突出。与此同时,街道办事处本身的组织机构和工作职能也发生了变化,城市管理和公共服务工作逐步深入,这对地区信息资源协同的要求日益紧迫。社区信息化显然是优化整合社区服务资源、提高城市文明程度和市民生活质量的有效手段。

应当看到,社区信息化是在政府职能转变的大背景下提出的。以发展的角度来看,能否使百姓获得幸福的生活是衡量政府执政能力最重要的标准,而百姓的幸福,离不开丰富的物质基础、良好的人居环境、完善的社会保障以及人们社会焦虑程度的降低。城市基层自治组织在其中发挥了至关重要的作用。

根据对国内诸多案例的研究,当前的社区信息化建设有两个突出特点,一是百花齐放,二是殊途同归。无论是政府部门,还是企业、个人,都投入高度的热情关注社区信息化建设,尽其所能地充实着这项工作的内容和方法。令人吃惊的是,各地区通过多年的实践积累了大量的经验和教训,思想和认识也逐渐走向统一,对社区信息化的目的和方法取得了共识,这也是科学发展观的集中体现。

社区信息化是具有中国特色的信息化发展道路。国外类似研究更多的集中在“选区”的信息化和电子政务的G to C层面,也更为强调信息化对居民生活的影响。欧盟制定了在《数字欧洲(eEurope)行动计划》中,特别强调了建立社区技术中心和互联网公共接入点,并展开免费培训等。英国政府还通过与社团组织或民间组织合作开展了多种推广活动,提高还未上网公众的互联网意识,并对老年人、残疾人、低收入人群和失业者等弱势群体提供免费服务。美国建立了覆盖全国各城市和乡村的社区技术中心,并利用社区技术中心、公共图书馆和其他公共机构为公众提供了互联网接入服务;管理与预算办公室、教育部、博物馆和图书馆服务委员会还共同开发了在线指导方案,并将其分发给社区技术中心、公共图书馆和其他公共机构,用以向公众讲解如何通过互联网获取信息和服务,并提供在线资源指南。

经过多年建设,街道办事处及社区居委会的基础设施逐步改善,信息化发展环境进一步优化,业务协同的信息化应用水平、面向社会公众的便民服务能力都有了较大进步。同时,政府的一批重大应用系统也在提高城市管理水平、加强公众服务、辅助宏观决策等方面取得了实效,为进一步建设一体化的社区信息平台,实现街道社区工作的电子化、信息化打下坚实的基础。但是,社区信息化建设也遇到不少的问题,比较突出的有以下三个方面。

首先,政府的各类业务信息系统在基层形成了“纵强横弱”的局面,基层数据采集、更新和维护的信息化应用机制尚需完善,多口重复采集的现象仍然严重,难以满足基层对信息资源共享的迫切需求。由基层采集给上级部门的各类数据不返还给街道和社区,基层难以掌握法定的地区信息数据。其次,公共服务延伸到基层的信息化支持缺乏规划,社区便民利民服务工作的效率不高,未能充分发挥市、区社区服务机构的优势。

另外，街道和社区信息化专业人才缺乏，居委会上网经费存在问题，管理和维护不足。随着街道和社区居委会所拥有的计算机数量的增加，维护工作量越来越大，而IT服务的专业人员数量极少。经过调查，目前的社区计算机维护以专业部门为主，街道自购设备维护由街道网管或志愿者、服务商承担。

通过以上的分析，我们通过对各地社区信息化状况的汇总和整理，从四个方面来描述当前工作的现状。首先是整体规划。各地对社区信息化的规划比较重视，北京、杭州、宁波、扬州都形成了市一级规划文件，强调信息共享平台，突出社区管理和服务，以建立管理系统和服务系统为目的，其基本内容包括网络建设、综合服务、综合管理、智能小区等。除市级规划外，各城区、街道也提出了具有区域特色的社区信息化规划，如杭州市上城区提出了“二化三网”；杭州市下城区天水街道提出了381工程；嘉兴市提出“六个一”目标。

其次是业务应用。业务系统的建设与社区居民生活服务及各类管理事务密切相关，因此，人们对业务应用信息管理系统的具体内容认识相对比较一致。业务应用主要包括服务热线、网站和业务应用系统：社区服务热线以呼叫中心为支撑，以区级接入为主；综合业务管理系统以政务工作为主要内容，涉及社区各项事务的办理，并包括街道OA系统，建立区街居三级网络，实现信息互通；网站以政府网站为依托，普遍建立街道服务网站，个别社区建立了自己的网站。

其中，社区服务热线在各地的应用最为广泛，但社会影响力参差不齐。81890热线利用服务平台无偿的为市民和企业提供信息服务，并在“区内做活”的基础上发展到“市级做大”。部分地区依托呼叫中心实现了主要针对老年人的应急呼叫服务，如“一键通”。网站的利用效果较为显著。各地的网站既有综合式街道门户网站的，也有网站群式，如宁波市江东区白鹤街道在街道门户网站基础上建立鹤人鹤语、日月星城网上家园和奉献超市社区网站，杭州市上城区湖滨街道建立“红色港湾”网站。社区综合业务管理系统则以社区为点，以街道为线，采用多种模式建立社区管理平台，如杭州市下城区天水街道，建立了与区政府部门联动的街道OA和包括“信息管理网站和事务管理软件系统”的管理平台。其中，社区事务管理软件主要目的是实现台帐电子化，从而建立社区基础数据库。部分地区也采用独立的业务系统实现管理信息化，如宁波市江东区东柳街道分别建立了居民信息管理系统、党员信息管理系统、街道社区财务管理系统等。其他应用包括电子阅览室、远程教育系统、数字电视频道、信息亭，在智能小区方面则主要应用安防监控系统。

第三是投资运营。各地社区信息化投资运营模式各具特色，北方地区以北京市为突出代表，以政府投资为主，浙江等地区则网络运营商的参与度极高，政府以维持系统正常运行投资为主，二者共同进行建设。宁波、杭州、嘉兴等地均有当地电信、移动、联通、广电参与运营，个别地区运营商也参与投资，特别是呼叫中心系统多采用运营商原有设施和人员。同时，政府给予资金和政策扶持，主要体现在提供启动资金和维护保障费用。

第四是体制机制创新。主要体现在多方参与社区信息化建设方面，如杭州市96345热线是由市民政、市信息化、市贸易局主办，依靠杭州市电信呼叫中心平台及客户服务人员，上城区湖滨街道则在街道实施ISO9001质量管理体系认证。同时，杭州市上城区提出了5A社区服务模式，即任何人在任何时候、任何地点通过任何方式得到任何服务，居民可以根据自身的实际情况，通过不同的方式，自由选择服务主体，获取满意的服务。体制创新也体现在对政府体制改革上，如嘉兴市建立社区事务所（站），将政府行政河公共服务工作从社区居委会剥离出来。

社区信息化建设作为一个整体，具有强烈的服务性和可操作性，也为公众提供了一

个享受贴心服务的平台。根据对国内社区信息化现状的分析可以看出，未来我国社区信息化的建设和应用，将会显著呈现出以下几个主要发展趋势。

首先，推进公共服务进社区的信息建设，让公共服务更加贴近百姓。社区信息化要强调服务居民的特质，从管理政策上明确社区的职责、权限与地位等，对社区内各类公共服务组织的信息化建设进行规范，建立数据采集准入制度，有效改善公共服务在社区无序延伸的局面。为此，根据社区信息化的要求，从根本上理顺条块关系，以便民为出发点合并同类管理职能和同类管理机构。

其次，推进以社区居委会为代表的社区各类服务组织的信息化建设，真正实现用信息化服务社区居民。以提高社区管理效率和增强社区服务能力为出发点，建立社区居委会工作范围内的基础网络，增强社区居委会办公自动化水平，提高社区自治工作透明度，推动社区居务工作的标准化、规范化、流程化。对社区各类社会团体和为满足群众生活文化需求而建立的临时性组织，要加强信息化培训，提高信息化认识，真正实现用信息化服务社区居民。

第三，加强基层民主的信息化渠道建设，推进社区居民民主决策社区事务。发展基层民主，以党的基层组织建设带动其他各类基层组织建设，信息化可以起到重要的作用。各地将以多种信息介入渠道建设为重点，由社区自治组织履行监督和管理职责，将“论社区事、谈社区情”作为主要内容，建立各界沟通交流的平台，建立居民利益表达和利益协调机制，促进矛盾在社区内的自我化解，推进政府行政管理和社区自我管理有效衔接，吸引包括年轻工作者、离退休人员在内的社区居民积极参与，增强社区居民自我管理、自我服务、自我教育能力，实现政府行政管理与基层群众自治有效衔接和良性互动。

社区信息化的建设和运行是一项复杂的系统工程，涉及了包括业务流程再造、管理监督制度、标准规范等方面内容，是一项综合性较强的工作。在党的十七大报告中提出了“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”的建设目标，社区信息化正是全社会共同建设和谐社会的有效手段。

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>]