

# 全域数治： “两高一多”城区治理的龙华经验

皮勇华\*

**【摘要】**由“人脑”支撑的传统形态向“数脑”支撑的“数字”形态转型，是“数字时代”社会治理现代化的理论与实践命题。在国家推进“数字中国”战略背景下，龙华区争当深圳改革发展排头兵，自2020年起推进“数字治理”探索，到2022年逐步形成“一脑支撑”、面向社会管理、多元共治、为民服务三大领域的数字治理体系，推进社会治理数字化转型取得了阶段性成果。本文基于龙华区的实践，梳理总结了现阶段推进数字治理面临的机遇和挑战、发展路径和启示，以推动龙华区社会治理数字化转型走深走实，也为其他超大型城区社会治理改革创新提供参考。

**【关键词】**两高一多 数字治理 全域协同 治理现代化

DOI:10.16775/j.cnki.10-1285/d.2022.08.002

社会形态的变迁，牵引社会治理的变革。党领导下的社会治理改革创新，是以不断满足人民美好生活需要，建设“既充满活力又和谐有序”平安中国为目标的实践过程。它根植于时代的社会生产力、根植于国家的发展大局、根植于基层的土壤。

在国家布局“数字中国”和“平安中国”宏大背景下，深圳市龙华区于2020年确立“数字龙华”发展战略，发布数字经济、数字城区、数字治理“三位一体”的“数字龙华”发展蓝图，数字治理成为支撑“数字龙华、都市核心”的关键路径。龙华区基于区域内高密度、高流动、多元化的社会形态特征，坚持“数治为民”

原则，提出“科学、有序、温暖”的“平安龙华”治理目标，构建了数字治理“1+3+5+N”行动体系。该体系聚焦社会管理、多元共治、民生服务三大领域，通过“融通、集成、协同、再造”，强化“数脑”支撑、全域全要素深度整合、全周期全过程闭环管理的“全域数治”新形态，探索具有龙华特色的社会治理新模式。

## 一、龙华区“全域数治”的背景与使命

龙华区社会治理新探索，有着深厚的时代使命、本土关怀和经济社会发展的背景，是对社会治理时代需求的主动响应。

\* 皮勇华，深圳市龙华区委副书记、政法委书记。

### (一) 党中央赋予龙华区社会治理的新命题

作为改革开放前沿城市,龙华区社会治理创新受到党中央格外关注。2018年10月,习近平总书记在视察龙华区北站社区时强调:“要把更多资源、服务、管理放到社区,为居民提供精准化、精细化服务,切实把群众大大小小的事办好”;深圳特区成立40周年大会上,习近平总书记要求深圳“创新思路推动城市治理体系和治理能力现代化”“努力走出一条符合超大型城市特点和规律的治理新路子”。习近平总书记的重要讲话和指示精神,指明了深圳社会治理现代化的目标和路径,也明确了龙华区社会治理改革创新的方向,即朝着精细化、精准化、科学化、智慧化迈进。

### (二) 龙华区社会治理领域的新情况

龙华区是深圳“北中心”,毗邻“六区一市”,是陆上交通枢纽,电子信息、智能制造装备等各类产业集聚,形成了显著的高密度、高流动和多元化的“两高一多”社会形态特征。其具体表现为:

**高密度:**龙华区辖区面积175.6平方千米,建筑面积达1亿平方米,“三小”场所达70795个;常住人口为283万余人。以实际建成区面积129平方千米计算<sup>①</sup>,其建筑容积率达0.78,远高于人居环境中低层不超过0.3,高层建筑不超过0.5的密度要求;人口密度达到2.19万人/平方千米,远高于深圳全市8791人/平方千米的平均水平,更是上海的4倍、广州的5.5倍、北京的10倍,其中某自然村的密度更高达14.8万人/平方千米。

**高流动:**龙华区除了生产生活形成的流动外,还因其特殊的地理、交通与产业环境,产生另外四种高流动性:一是潮汐性流动。大量跨区域职住分离人员,早晚上下班成潮汐式的人口流动<sup>②</sup>。二是置换性流动。因大型企业生产经营周期变化,其生活区内工作人员置换而引发的人口流动<sup>③</sup>。三是集散性流动。深圳北站大

量人口的集散,形成的人口流动<sup>④</sup>。四是季候性流动。因寒暑假、节假日探亲访友、旅行等返乡返城迁徙,产生具有周期性和季节性特点的人口流动<sup>⑤</sup>。

**多元化:**龙华区的多元化主要表现为五个方面。从地缘特征看,龙华区是交通枢纽承载地,深圳“北中心”,又是城市交界地;从产业结构看,龙华区既是深圳加工制造业集聚地,也是数字信息产业强区,同时还有7万余个“三小”场所;从学历结构看,据网格登记管理的人口数据显示,龙华区本科以上学历占9.1%,高中至大专占39.4%,初中及以下占51.5%,文化素养参差不齐;从文化背景结构看,区域内户籍与非户籍人口严重倒挂,居民来自五湖四海,风俗习惯差异较大;从人居环境看,辖区内有194个商品房小区和379个城中村。地、产、人、文、居在同一时空里多元互嵌,交流互动,构成龙华区多元化的社会形态。

“两高一多”的社会形态既是龙华区经济社会发展的活力所在,也是社会治理承压的问题所在。高密度造成城区单位空间承载过大,公共安全风险较高、人际矛盾易发多发、公共服务资源不足。高流动造成工作成效易被抵消,同类事件复发率高;风险扩散快,且传播轨迹难以追溯;信息采集难,对治理资源和基层工作人员精力消耗大。多元化增加了事件处理的复杂性,既表现为工作方式、资源配置的多元化,也表现为诉求渠道、工具需求的多元化。

在传统治理形态下,由于数据孤岛、平台庞杂、基层治理力量不足等问题,难以应对精准化、精细化、人本化的治理要求,新时代呼唤新的治理变革。

### (三) 数字时代龙华社会治理创新的新机遇

生产力决定生产关系,也决定治理改革的方向。随着数字技术进步和居民生产生活日益网络化、线上化,人正在成为一切数据足迹的总和<sup>⑥</sup>,人们留下的每一个痕迹都越来越具有可

监测性和可预测性<sup>⑦</sup>；数字孪生、元宇宙等新兴技术的发展，使“熟人”被重新定义，“线上社区”和“数字市民”成为社会治理的重要部分，开辟了社会治理的新维度。

区域发展战略定位，确定社会治理创新的导向和重心。2020年8月，龙华区确定了“数字龙华”发展战略，提出“数字经济、数字城区、数字治理”三位一体的发展思路。“数字治理”作为城区治理的主抓手，加速了龙华区数字化赋能社会治理的转型创新过程。

实践经验的积累，是助力改革创新顺利推进的重要条件。自2012年起，龙华区推进电子政务和行政审批改革，各部门开发了大量的政务平台，积累了丰富的协同经验和政务数据；龙华区的数字防疫实践，融通工信、公安、卫生、交通运输等部门数据，对人口流动进行精准定位管理，实现高效、便捷的精准防控，有效应对新冠肺炎疫情。这些实践探索，从客观上加速了龙华社会治理从传统治理向全域全周期的“数字治理”转型跃升，使其迈入了“全域数治”新阶段。

## 二、龙华区“全域数治”的探索与实践

### （一）搭建全域全要素的数字治理体系

“全域数治”的核心要义，是数字治理形态下的全要素整合与全域协同，实现社会治理增维扩域。一方面强化部门之间的协同，实现扁平化管理，提升治理能级与效率；一方面降低多元主体参与治理的成本，增强协同治理能力，促进治理体系进化生长。

龙华区基于“一网统管”“深平安”系统，遵循省、市的规范要求，打造“一脑支撑”总载体，打破部门数据孤岛，实现数据、职能、业务的融通与系统集成，开展数字治理业务场景及配套机制、组织架构与空间阵地建设，重构治理逻辑和协同关系，形成了“1+3+5+N”的“全域数治”体系。

1. “一脑”统筹全域。龙华区数字大脑是各类治理渠道的总入口，搭建了包括数字底座、分拨平台和服务前端的“数云端”一体融合结构，成为跨层级、跨系统、跨部门、跨领域、跨业务专题应用的总载体，解决标准不统一、规范不一致、技术不兼容、信息共享难等问题。数字底座是基础支撑，按统一的标准融通集成全量信息，汇聚市区两级56亿条业务数据，建立统一人、房、法、事件为基础的块数据体系，形成强大的算力基础。分拨平台是治理中枢。搭建统一采集与分拨平台，将各业务系统和物联感知设备等数据全量接入，动态修订1800余条业务清单，完成诉求事件的统一分拨，推动业务上“云”，构建“云网一体”。服务前端是互动载体。在应用前端，为满足协同办理与多元服务需求，集成各业务系统，统一入口，实现单点登录；居民应用端“千门可进”，居民从任意一个平台链接的应用端都可将诉求汇聚到分拨平台。

2. “三域”聚焦治理重心。按照“社会管理、多元共治、为民服务”三大领域集成业务应用，分级分类汇聚数据信息，最终形成治理能力。在社会管理领域，推进“一中心两化”建设，强化防范和化解辖区内的社会治安、消防安全、生产生活安全、矛盾纠纷、公共秩序等社会风险，尤其关注重点区域、重点群体存在的风险防范；在多元共治领域，强化党建引领，通过打造协同共治工作平台、建设多元共治资源库和完善协同机制的方式，推动“五治融合”<sup>⑧</sup>“五社联动”<sup>⑨</sup>，促进群体融合、培养家园意识，激发多元主体参与治理的活力。在为民服务领域，以确保人民安居乐业、民生幸福为目标，以满足民生需求为导向，以高效办结为要求，以“急难愁盼”为重点，搭建政务服务、公共服务、数字健康等工作平台体系。

3. “五大软实力”激活治理能力。组织架构建设、长效机制建设、指标体系建设、数字素养建设和数字生态建设，是龙华区数字治理

体系高效运行的根本保证。上下贯通组织架构。成立以区委书记担任组长的数字治理领导小组,整合区委组织部、区委政法委、区政务服务数据管理局“三驾马车”,组建区、街道和社区三级数字治理专班。推进长效机制建设。建立部门领导负责制,推进数据和平台融通共享;建立“大分拨”机制,高效推进事件“分级处置、接诉即办、联席会商、风险预警、协同配合、监督评价”的全周期管理;建立数据动态调整机制,动态修订数字治理清单事项,实现事件和数据精准识别分拨;建立定期研判机制,对月报、周报、日报全口径事件研判分析,挂牌督办,保障事件高效办结。逐步完善指标体系。在省、市标准的基础上制定符合龙华治理需求的数据标准,开展数据清洗、融通、汇聚与采集,形成数字算力基础;建立“数字治理”绩效考核机制,通过“全过程留痕+全线上评价”实现绩效考核的精准化。提升数字素养。建立“首席数据官”制度,开展处级干部研修班和数字龙华大讲堂推进工作人员数字能力建设;利用“周末党校”普及数字化知识,营造良好的数字认知环境。创新数字生态。探索数字治理应用技术审核验证机制,打造开放生长的治理链条,为保持治理体系活力提供保障。

4.N个场景应用拓展治理触手。龙华区聚焦民生诉求,挖掘各类高频应用,打造应用场景,延伸政府的治理抓手和触角,为治理主体提供准确的第一现场第一手关键信息,实现精准化、精细化的管理服务。

龙华区“全域数治”,是厘清现代城市社会治理的诸要素及其相互关系后的系统性创新<sup>⑩</sup>,通过统筹社会治理全要素,推动核心驱动力从“人脑”向“数脑”转型,聚焦重点领域推进战力建设,打通了“人人参与、人人尽责、人人享有”的线上线下渠道,形成平台化、扁平化、网络化和智慧化治理新形态,为科学决策、精准处置“两高一多”城区治理难题提供了广阔的解决路径。

## (二) 构建全场景全周期全过程的处置能力

“全域数治”的治理能力主要基于要素整合产生。一是数据、主体、资源、机制、流程等治理要素的系统性整合。通过“融通、集成、协同、再造”打造“整体政府”,使数据共享更通畅、协同更高效。二是物联感知应用的场景赋能。通过物联感知设备的广泛应用,拓展治理体系的“眼耳鼻舌手”,提升全场景信息获取能力、数据溯源能力,让政府的感知更灵敏、精准、高效。

1.灵敏的物联感知能力。在日常难以判断、自由裁量较大的领域,通过物联感知设备的应用,提供客观处置依据,为基层减负的同时,实现高效公正处理。接入7.1万个视频摄像头、26万个物联设备实现“一网全面感知、一屏实时调度”,超门线经营自动提示、自动下单处理,噪声实时监测并自动报警,将问题处理在群众投诉之前。

2.强大的全量采集能力。整合12345热线投诉、书记信箱、“i龙华”等民生诉求渠道,实现风险与需求全口径、全量化采集,统一汇聚研判、分拨处置。2022年上半年,民生类事件<sup>⑪</sup>总接收量就达251141件。

3.精准的风险预判能力。数据之中蕴藏着社会发展的规律,打通数据孤岛,综合利用多源数据进行深度计算,能够让隐藏的需求或风险显性化,提升预警能力。比如,综合分析社保、水电、舆情等涉企实时监测数据,精准预警企业外迁、欠薪风险,准确率达到80%。

4.快速的紧急处置能力。“两高一多”城区,风险扩散速度和扩散面尤为不可控。龙华区通过打造15个数字抗疫系统,将“三区”管控用时由2小时压缩至30分钟;核心流调耗时由4小时压缩至40分钟,流调人员10秒即可查询到场所轨迹、同时空所有人员等信息,实现高密度城区疫情防控“以快制快”、精准高效。

5.广泛的资源汇聚能力。将包括部门职能、权限在内的所有能够调度的资源、算法系统都

汇聚到平台，形成了强大的资源汇聚能力、指挥调度能力，比如在民治街道北站社区打造10平方千米的CIM城市孪生平台，形成了“一屏观全区、一网管全域”的治理能力。

6.持续的减负增效能力。数字治理的显著特征就是“解放人”，实现减负增效。开发数据机器人填报系统，实现“数据直报”，解决基层数据重复录入、大量人工录入问题，提高录入效率，降低失误率；依托“大分拨”平台，实行“事件直拨”，创新主办负责、一次退回、单向升级等配套措施“接诉即办”；开发“i社区”一键“找书记”，实现居民“诉求直通”；龙华区居民办事端可“一屏全办”，做到“最多跑一次”“一次不跑”“无感申办”，实现居民“需求直办”；根据居民需求和事件处置要求，将服务项目与事件融通，以“资源直配”提升治理质量和资源使用效率；通过大数据筛选，符合条件对象可“政策直享”，释放政策红利4.36亿元，实现事项覆盖范围全省最广、事项数量全省最高、补贴金额全省最大、受惠人数全省最多。

综上所述，龙华区“全域数治”通过要素整合、全域协同，治理能力实现几何级跃升，信息被全量采集、风险被有效管理，事件被精准处置，特别在风险预警、平急转换等方面突破了传统治理形态难以企及的精准度和时效性，形成了有效应对“两高一多”城区治理全场景的综合能力，工作人员被解放，居民办事更便捷，社会运行更加和谐有序。

### （三）“全域数治”在基层的实践创新

纵观我国社会治理从政府管制、社会管控、社会管理到社会治理四个阶段<sup>⑩</sup>的不变与变，不变的是确保社会稳定和有序运行的目标，确保社会面平安稳定的治理要求；变化的是随着社会发展，社会治理理念、主体和方式在不断演变。党的十九大以来，社会治理理念上坚持“以人民为中心”，关注人民的获得感、幸福感和安全感；主体上注重党领导下的多元共治；

在方式上注重民主协商和科技支撑。龙华区“全域数治”实践，是数字时代治理体系设计和价值导向上的科学探索，推进数字化的“全域协同”，力求在基层有效化解社会风险、提供优质服务，实现社会的有序、温暖运行。

1.创新执行架构，强化基层组织协同力。良好的治理体系需要有与之匹配的基层行动力基础。街道、社区是“全域数治”的立足点和行动者，也是人民群众感知公共服务效能和温度的“神经末梢”，需要在大分拨机制下，集中力量、扁平协同，高效精准地处理居民身边事。龙华区以平安建设“一中心两化”为突破口，推动基层治理组织架构、职能职责、治理单元和业务流程再造，强化“全域数治”行动力建设，实现“社会管理从‘九龙治水’向‘协同作战’转变”。

首先强化平台建设，龙华区率先探索三级平安中心建设，以“网格化、数字化”为方法路径，形成“3+2+3+N”<sup>⑪</sup>工作新格局；推行街道政法委员、社区党委书记担任平安建设中心主任，提高资源整合层级；顺势重构治理单元，推行社区党委班子成员入格，担任网格长，压实“块”上责任；推进综合网格改革，重构2991个基础网格边界，按照治理单元的不同特点配置相应资源；进而再造协同机制，推动职能部门业务负责人“云进驻”和部门业务入格，夯实治理协同基础，实现业务处理前置到网格，能够基于“大分拨”平台和“全融通”机制实现“接诉即办”；同时优化队伍配置，首创“数治网格员”，专职开展数字治理的风险分析、研判和预警，并跟踪和评价社区矛盾风险的采集与处置，夯实数字治理的基层专业力量。配置基层数治网格员，不是简单的岗位增设，而是在龙华“全域数治”治理体系下，推进基层组织、职能与流程再造的创新成果，是在适应数字治理形态过程中，优化配置基层力量的集中体现。

2.创新治理场景，推进社会管理数字化。

统筹活力与秩序的关系,有效防范和化解社会风险,是实现社会良序运行又充满活力的关键。龙华区以数字化系统思维,推进系统治理、依法治理、综合治理、源头治理,实现社会管理硬规则更刚性更精准,软治理更贴心。打造“三源”治理一网协同,推行“信访+”专题应用、“警网联动”“法院+网格”和“检察进网格”,整合两代表一委员、退休干部、法律工作者等力量参与矛盾纠纷调解,实现“诉源警源访源”联防联控线上线下协同、依法公正多元解纷。编码分类管理重点区域。建立24小时应急处置机制,利用智能感知设备,对边坡、挡墙、防汛等城市环境安全重点区域实行编码分类管理,一键切换平急转换指挥系统,确保城区运行安全。强化城市管理场景应用建设。建立城市建设智能监管平台,强化文明施工管理;推广超门线经营、无证游商识别应用,根据居民生活需求,探索公共秩序的分时段弹性管理,以宽严适度构建和谐有序的城区环境。完善重点群体管理服务应用,通过跨部门数据共享、工作协同,实现重点人群管理预防预警,做到提前介入、定时服务,将矛盾化解在基层,拓展基层社会管理的新维度。

3. 创新互动模式,激活社会治理共同体。传统治理形态下的“两高一多”城区,居民融入度低、社会参与少,基层治理共同体构建难。龙华区顺应数字时代居民社交线上化等特点,打通线上互动渠道,建立线上线下协同多元互动模式,引导居民参与治理。推进“一群互动”。按居民生活圈空间区域搭建数千个塔式微信群,实现居民、社区与基层组织“一群互动”,确保治理信息“一群共享”;搭建趣缘组织,组织居民感兴趣的的活动,深化组织与居民互动,强化基层组织与居民的情感链接,引导居民参与到治理中来。数字化平台赋能楼栋长协会建设,夯实楼栋长治理责任和管理技能,进一步细化治理单元;搭建居民多元参与平台,通过“i社区”线上平台、社区书记茶话会等载

体,居民议事角、共治小院等小微阵地和街区理事会机制构建多元治理场景,培育居民对社区的家园意识,推动居民参与意识逐步提高。完善参与治理激励机制,建立线上“时间银行”和“平安志愿者奖励基金”,引导居民、企业、社会组织参与身边事、小区事的协商处理。建设便捷的场景应用,推广“城市眼睛”数字治理义工队,方便社会力量协助查办治理隐患、开展志愿服务。推动“城市管家”应用落地,通过梳理确定“城市管家”承接范围,推动城中村物业管理纳入网格,确保居民的诉求能够就近得到处理。通过线上线下协同,持续拓宽居民的参与面,加深居民的参与度,构建共治共同体新优势。

4. 创新服务流程,增强辖区居民幸福感。坚持以居民幸福感为衡量标准推进为民服务。龙华区推进数据融通的同时,强化需求与事件的融通,根据大数据分析居民的高频诉求,精确配给资源,使“申请-审批”的被动服务,向“发现-递送”的主动服务转变。推行政策找人,落实政策直享。利用数据爬虫功能,在居民授权条件下,主动获取居民需求,居民无需申请,即可享受政府服务。推行AI算法防疫,提供便民服务。结合社区白名单,开展核酸检测提醒服务,融合卫健委核酸检测点信息、三大运营商关于检测点蜂窝小区用户数、以及位置导航信息,为居民提供核酸检测点排队情况的手机查询服务。关注急难愁盼,提供暖心服务。联动公安、法院,建设深圳首个“未成年人一站式保护中心”;全市率先成立“生命关爱中心”,打造智慧养老服务体系,为全区83处养老服务场所配置智能化设备406件。大数据赋能显著提升了基层满足人民对美好生活需求的新能力。

在大数据、高感知、大算力的支撑下,龙华“全域数治”实现数据集成在云端、需求全量采集在平台、资源汇聚在网格、风险防范在源头、矛盾化解在诉前、问题解决在基层、服

务递送到身边的新格局，基层治理的事件处置能力大幅提升，社会运行更加有序，城区公共管理和公共服务变得更便捷、更有温度，社会良序更加可持续。

### 三、龙华区“全域数治”的展望与启示

#### (一)“全域数治”展现的积极作用

1. 促进决策科学高效。运用大数据技术，对海量数据的快速收集与挖掘、即时研判与共享，成为支持社会治理科学决策和准确预判的基础能力<sup>⑩</sup>，提升了社会治理领导者高效制定应对方案的能力。

2. 实现基层减负增效。数字治理的重要目的，就是为基层减负增效。物联感知设备的应用，减少了工作人员反复走现场的次数，有更多的精力和时间为民提供服务，实现工作处置效率和服务质量的“双提升”。

3. 为多元共治增维扩域。通过数字融通和系统集成，打通居民线上参与治理的通道，居民可在移动端便捷地参与社区互动，诉求建议得到党委政府的积极响应，提升了居民的自我价值认同，强化社区归属感，增强基层党组织的认同感。

4. 助力培育社会正气。在法治和德治的共同作用下，数字的全过程留痕能力，转化为良序教化能力。一方面因工作全过程留痕，压缩自由裁量权限，倒逼工作人员保持良好的工作作风；另一方面因公共场域全时空数据记录，善恶被及时扬惩，让公共秩序、社会公德成为共识，弘扬社会的正气。

#### (二)“全域数治”的目标展望

新事物的发展需要想象力，龙华区“全域数治”的未来图景可做如下构想。

1. 政府成为“隐形政府”“整体政府”。未来大量的不见面办理事项几乎可以涵盖人们生产生活所需大部分公共服务，居民在移动端通过一个

账号表达诉求和提交资料，就可以办结诉求事项，无需线下分散申请；同时作为数字资源的管理者，政府拥有强大而优质的秩序构建能力和服务触达的能力。因此，政府在日常生活中隐身而成为“隐形政府”和“整体政府”。

2. “线上社区”“数字市民”成为数字治理的新内容。随着数字文化对生产生活的深度融入，人们在线上即可完成生产生活所需的所有社会互动，治理体系将打通数字孪生和元宇宙的技术壁垒，人们将拥有数字身份成为“数字市民”，构建“线上社区”，实现线上线下信息的同步交互。

3. 助力良序社区、良序城区的构建。由于数字的全程留痕和全时空监测、传播，规则和底线的刚性约束力将得到强化，公共规则和社会公德得到弘扬，人们的规则意识和正义感得到社会的普遍认同。数字记录逐步强化现代社会的文明规则，并弥补传统社会中血缘、家族力量对个人道德在高流动城区约束力不足等问题，成为弘扬良序的“天眼”，催化数字时代新公共规则的衍生，构建新的社会良序，促进良序社区、良序城区的建设。

4. 弥合“数字鸿沟”、激发创新力量。算法创新和元治理的推进，将逐渐消除数字应用、资源享有不平衡现象，人们将可以较为公平地利用数字技术，参与到全域治理实践中去，真正实现人人参与、人人尽责、人人享有的共建共治共享格局。

#### (三) 龙华样本的路径启示

梳理龙华区数字治理的阶段性成果与改革进程，可以概括出以下深刻启示。


1. 加强党的全面领导是数字治理改革的根本保障。党的领导是中国特色社会主义的本质特征。坚持党建引领，才能通过规则的重建和组织重构，打破数据壁垒，实现数据的融通共享，实现数据价值开发利用，同时确保数据被安全使用、科学利用和公平享有；

也只有坚持党对数字治理的全面领导,才能实现政府内部的整合协同和流程、规则再造,才能确保“以人民为中心”的价值取向不动摇、实现数治惠民,构建更加和谐美好、蓬勃有序的社会环境,促进经济社会的高质量发展和人的全面进步。

2. 数字认知是实现数字治理创新的基本前提。改革创新的核心是“人”,而“人”的数字思维和数字素养决定了数字治理改革的高度和深度。在“互联网+”、大数据、云计算等数字技术发展的背景下,政府领导干部和工作人员需要学习了解数字治理理论和技术,运用数字化手段提升社会治理效能,从数据角度理解政务行为、感知社会变化,助力政务决策;人民群众也需要从数字化宣传、科普教育中汲取数字养分,深刻感受数字治理对学习、工作、生活方方面面带来改变,全面拥抱数字治理改革浪潮,营造“数治为民,共建共享”良好氛围。”

3. 数字转型是数字时代社会治理的必然路径。传统的基层治理创新,由于缺乏精准的数字支撑,治理方式在推行过程中要经历反复试错,极大地消耗了治理对象对改革的热情,因成效不大,难以推广。在数字赋能条件下,基于大数据、大算力的算法创新,可以实现需求与风险的精准定位,趋势与重点的准确把握,从而实现资源的精准配给和及时响应,降低了试错成本,成熟的经验做法更容易被复制、被推广。

党的十九大确定社会治理在现阶段任务,是“到2035年现代社会治理格局基本形成,社会充满活力又和谐有序”;党的十九届四中全会颁布的纲领性文件<sup>[10]</sup>,明确了社会治理的目标,即“确保人民安居乐业、社会安定有序,建设更高水平的平安中国”。数字治理作为推进治理体系与治理能力现代化的新途径,为平安中国建设拓展了更多的可能。通过一体化平台的深度融通,激发人人参与、人人尽责、人人共享的治理活力,社会运行将变得更加科学、有序、

温暖,人民群众的获得感、幸福感、安全感将更加充盈。

- ① 数据系作者调研所得。
- ② 在龙华区居住在龙华区外工作的人员有93.15万人,占常住人口的36.6%;在龙华区工作不再龙华区居住的人口有46.86万人,占龙华区就业人口的25%。(数据由龙岗区网格办提供的当期数据)
- ③ 根据龙华区网格的采集数据统计,年均企业工作人员的置换率达30%。(数据由龙华区民治街道网格办提供)
- ④ 旅客日均吐纳量达16万人次。(数据由北站运营方提供)
- ⑤ 此类总量达到80万~100万,占总管理人口30%以上。
- ⑥ 徐继华:《智慧政府:大数据治国时代的来临》,中信出版社,2014年,第3页。
- ⑦ 戴长征,鲍静:《数字政府治理——基于社会形态演变进程的考察》,《中国行政管理》2017年第9期。
- ⑧ 五治融合是指:政治、法治、自治、德治、智治五个方面的融合。
- ⑨ 五社联动是指社区、社会组织、社工、社会资源及社区自治组织的联动。
- ⑩ 谭志松:《系统性城市社会治理创新体系构建模式研究》,《三峡大学学报(人文社会科学版)》2016年第4期。
- ⑪ 民生类事件主要包括各类渠道汇集的居民诉求、城市管理“六乱一超”事件、消防安全隐患事件和矛盾纠纷等方面内容。
- ⑫ 卢春龙:《新中国70年社会治理之回顾与新时代展望》,《学习与探索》2019年第10期。
- ⑬ 3+2+3+N,“3”区-街道-社区三级平安中心;“2”网格化、数字化双维支撑;“3”实现数字治理事件管理更精准,群众诉求表达更通畅、社会风险防范化解更有效三大目标,“N”多种聚集效应。
- ⑭ 卢春龙:《新中国70年社会治理之回顾与新时代展望》,《学习与探索》2019年第10期。

(责任编辑:朱瑞)