

数字社会治理的概念内涵、重点领域和创新方向

孟庆国 郭媛媛 吴金鹏*

【摘要】随着数字技术的迅猛发展,社会治理正面临变革与创新。对于“数字社会治理”的概念,现有文献主要从两种视角展开讨论:一是对“数字社会”的治理,二是强调对“数字化”的社会治理。本文聚焦于“数字化”的社会治理,分析数字社会治理的背景和意义,并探讨相关概念、内涵和特征。数字社会治理具有精准性、高效性、互动性、普惠性、便捷性和智能化等特点。重点领域包括基层信息公开、回应基层诉求、化解基层矛盾、提供社会服务、促进公众参与和保障数据安全六个方面。为了推动我国数字社会治理的发展,建议在进一步明确治理目标和原则的基础上,完善多元协同的数字社会治理体系,通过赋能赋权赋智为公众创造公平、公正、可持续发展的良好生活环境,满足公众对美好生活的期盼。

【关键词】数字社会治理;多元协同;赋能;赋权;赋智

一、数字技术推动社会治理变革与创新

近年来,随着大数据、人工智能、5G等新一代信息技术的迅猛发展以及我国网络基础设施和网民规模的快速提升,社会治理呈现新一轮以数字化、智能化、智慧化为趋势的变革。数字技术使物理空间的社会治理和服务过程扩展到网络空间,数字化应用逐渐深入社会各层面,为社会治理赋予新使命。党的十九届四中全会提出,“在未来社会治理中应完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的体系,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”,首次将“科技支撑”提升到构建社会治理体系的高度。当前,数字技术正从组织化应用逐渐演进为社会化应用。数字社会治理变革与创新涉及政府改革、公共服务、城市交通等多个方面。北京、浙江、广东、江苏、福建、贵州以及上海等地方政府在数字化应用和数据平台建设等方面取得了一系列具有标志性的成果^①。数字技术的发展促使社会治理范式发生新的转变,以应对新的挑战。因此,各方主体为适应新趋势,正积极探索数字化社会治理的新形态和新模式。数字技术赋能社会治理,拓宽了治理边界,丰富了治理要素,优化了治理结构,有助于构建全方位协同的现代化社会治理体系,对社会治理具有重要意义。

* 孟庆国(通讯作者),清华大学公共管理学院教授;郭媛媛,清华大学公共管理学院博士后;吴金鹏,清华大学公共管理学院博士后。本文系北京市社会科学基金重大项目“热线+网格融合机制研究”(编号:22ZDA02)阶段性成果。本研究得到清华大学城市治理与可持续发展研究院首都高端智库经费资助。

① 张孟洋:《省域数字化改革的路径探索——以浙江省数字化改革为例》,《经济与社会发展》2022年第2期。

将数字技术应用于社会治理的意义有如下几个方面：一是优化公众体验，让数字化改革成果惠及全体人民。数字社会治理致力于缩小数字信息差距，弥合数字鸿沟，提供更具人性化、精准化的数字服务。数字化转型以满足人民对美好生活的向往作为优化公共服务的出发点和落脚点，以数据为核心创新管理和服 务方式，全面优化普通大众体验感，增进数字时代公众的社会福祉，努力构建友好型、包容型社会。二是化解基层矛盾，回应基层诉求，促进社会和谐稳定。数字技术助力政府更加深入地了解公众需求，借助数据分析和挖掘手段，政府能更精准地把握社会现象、识别矛盾问题的本质与根源，进而以科学的方法提出解决方案和决策建议，为解决社会热点问题和民生关切采取及时措施。三是改善数字社会治理的宏观社会环境，强化公民参与意识与管理者责任感。数字技术有助于提升政府部门信息化管理水平，建设与完善政务公开、社会监督与公民参与机制，进而提高公民对社会治理的参与意识和信任度，优化社会治理环境，促进多元主体的协同合作。四是优化社会资源配置，破解基层治理难题。数字社会治理有利于破解政出多门、数据壁垒、低回应性等基层难题，能够更加科学有效地对企业和公众不同层次的服务需求进行识别，实现社会资源的优化配置，优化办事环节，节约资源成本，提高社会治理及公共服务的精准度。五是提高突发事件应对能力，确保数字社会治理有序运行。政府部门通过应用大数据、物联网、人工智能等技术手段，可以强化信息搜集、整合和快速响应能力，实时监控社会动态、预警可能出现的风险，能够在突发事件发生时迅速做出有效应对，降低损失。数字技术的普及可以提高公众的信息获取和分享能力，增强公众的自我保护意识和行动能力。同时，数字技术也能为公众和政府部门提供更好的决策支持和应对方案。

二、数字社会治理的概念、内涵和特征

数字社会治理是数字时代背景下的新的社会治理实践，有其独特的概念、内涵与特征。

（一）数字社会治理的概念与内涵

2013年，习近平总书记在十八届三中全会决议中提出：“社会治理创新必须以维护最广大人民的根本利益为核心”。自此，我国“社会治理”的相关研究和政策文件激增。社会治理的主体不仅包括党和政府，还要依托各类社会力量的协同和公民参与，多元行动者运用各自优势对社会组织、社会事务和社会生活进行规范、协调和服务，以满足社会需求，维持社会秩序，实现社会善治^{①②}。

“数字社会治理”是顺应数字技术的发展而产生的新的治理概念。目前，“数字社会治理”一词多见于学术文献^{③④⑤}、国家政策文件、基层探索实践报告以及专家学者的发言中。归纳总结相关文献资料后发现，现有文献无外乎从两种视角来阐述“数字社会治理”的概念。一个视角强调对“数字社会”的治理，另一个视角强调“数字化”的社会治理。

第一，从社会形态视角讨论“数字社会”治理。从社会形态视角来看，“数字社会”指的是与农业社会、工业社会、信息社会并列的一种未来社会形态。“数字社会”治理既包括政府对“数字社会”的治理和“数字社会”对政府权力的约束，也包括“数字社会”的自主治理。然而，实践中

① 何增科：《做社会治理和社会善治的先行者》，《学术探索》2013年第12期。

② 麻宝斌、任晓春：《从社会管理到社会治理：挑战与变革》，《学习与探索》2011年第3期。

③ 戴激涛：《数字社会治理的权利逻辑：以个人信息权为中心》，《中共天津市委党校学报》2022年第1期。

④ 戴丽：《数字社会治理现代化转型的有效路径》，《改革与战略》2021年第9期。

⑤ 方兴东、严峰：《“健康码”背后的数字社会治理挑战研究》，《人民论坛·学术前沿》2020年第16期。

更多关注的是数字技术应用于社会治理给社会治理带来的变革与创新。由此引申出了第二种视角。

第二，从技术视角讨论“数字”社会治理。“数字”社会治理指多元主体结合数字技术，进行社会治理创新与变革，并用“数字技术”为社会治理赋能，提供更多“数字化”的社会治理手段和方式。该定义强调“数字”社会治理的“技术性”，重点在于“数字化”的社会治理，即多元主体通过利用数字技术手段，改革社会治理方式，创新社会治理流程。本研究从这一视角出发，关注数字技术对社会治理的变革和创新，强调“数字”社会治理，并将“数字化”作为工具手段，为公众提供更具普惠性、包容性、精准化的公共服务，及时回应公众诉求，化解基层矛盾，保护公众安全，构建和谐社会。

（二）数字社会治理的特征

随着大数据、人工智能等数字技术在诸如数据处理、决策辅助等方面的广泛应用，数字社会治理呈现出如下特征：

1. 精准性

数字技术的应用可以为社会治理提供更加精准、全面、准确的信息支持和决策支持，有助于政府更好地了解社会状况和民生需求，制定更加精准的政策措施，为管理者识别和处理复杂的城市信息提供良好的技术支撑^①，也可以使管理者为不同人群提供个性化、精准化的服务，满足公众的多样化需求。同时，数字技术的应用也能够提高社会治理的执行效率和质量，减少人为干预和误判的风险，降低社会治理成本，提升社会治理的精准性和科学性。数字技术还可以通过数据分析和算法模型构建，实现对社会治理和公共服务的预测和优化，进一步提高社会治理的精准性。

2. 高效性

数字社会治理的高效性特征表现在信息获取、数据处理和决策优化等方面。通过互联网、物联网等渠道实现对各类社会现象的全面、准确把握，利用大数据技术对收集到的信息进行快速处理和分析，挖掘出有价值的信息为决策提供依据。同时，数字技术可以实现对大量数据的高效处理，提高数据处理效率。基于数据和算法的智能分析，数字社会治理能够有效提升决策质量，提高社会治理效率。

3. 互动性

数字社会治理的互动性特征表现在强化基层参与、提升治理透明度、加强治理问责制等方面。数字技术通过提供高效的信息传播和沟通手段，借助多元网络平台，政府能够让公众了解决策的依据、流程和结果，进而收集民意、反馈和建议。社会治理的数字化转型不仅增强了政民互动，提高了政府公信力，还鼓励公民积极参与社会治理，形成了高效、多元化的互动治理模式。

4. 普惠性

数字社会治理以其普惠性特征为所有人构建一个公平、开放、包容的治理体系。在该体系下，数字技术为公众提供更为便捷的信息和服务获取途径，进而促进各类人群平等地分享公共资源和信息，缩小信息鸿沟并提高信息透明度。数字技术的发展在一定程度上提升了弱势群体对公共服务的可及性。通过线上服务平台，数字社会治理在政务、社会保障等领域实现了广泛覆盖，使得各类群体得以克服地域和时间的限制，共享普惠性服务。

5. 便捷性

数字社会治理的便捷性特征体现在数字技术促成了各个治理环节的高效整合与优化，保障了

^① 韩志明、刘子扬：《穿透稠密的城市空间——数字时代超大规模城市的清晰化之道》，《广西师范大学学报（哲学社会科学版）》2022年第3期。

信息流通的迅速与畅通，简化了公共服务获取流程，减轻了政务服务成本，提升了决策与执行的效率。随着数字技术的快速发展，各级政府积极实施教育、医疗、公共服务等领域的数字化战略，着力构建适应不同场景需求的大数据平台。

6. 智能化

数字社会治理的智能化特征体现在运用先进的信息技术和人工智能手段对社会治理进行高度自动化和智能化的升级。智能化技术实现了对各类信息的深度挖掘与分析，使决策过程更加科学、精确。此外，通过深入推进智慧社区的建设、智慧便民生活圈的打造、智慧家庭及智慧生活服务的发展，以及基于多场景智能服务的应用，提升了公众的体验感和幸福感。

三、数字社会治理的重点领域和创新方向

根据《中共中央关于坚持和完善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若干重大问题的决定》，以及《数字中国发展报告（2021年）》和2022年政府工作报告精神，数字社会治理应将重点放在提供社会服务、保障数据安全、回应基层诉求、化解基层矛盾和促进公众参与五大领域。同时，《全国一体化政务大数据体系建设指南》《中华人民共和国政府信息公开条例》《党和国家机构改革方案》等政策文件强调，在实施数字社会治理的过程中，应加强对信息资源的协调性管理，并特别关注基层信息公开，以实现信息资源在跨行业、跨部门间的互联互通，推动公共服务和社会治理的信息化。结合上述政策和文献的梳理，数字社会治理的重点领域和创新方向如下：

（一）基层信息公开

在数字社会治理的背景下，基层信息公开实践进入新阶段。《关于全面推进政务公开工作的意见》强调决策、执行、管理、服务、结果以及重点领域信息的全程公开，积极稳妥地实行负面清单制度，以提升公开的制度化、标准化和信息化水平。《2022年政务公开工作要点》主张公开促服务，适应基层群众信息获取习惯，强化政策咨询渠道建设，推进政务与村（居）务公开协调联动，同时务实推动政务公开专区建设，提供多样化的公开服务。目前，在数字化实践中，基层信息公开主要关注提高政策公开质量、夯实公开工作基础、强化公开指导监督三个方面。如，江西FC市河洲H街道采用“标准化、规范化、特色化”的推进策略形成独特的公开模式；江西FY县G乡通过优化各领域的公开标准目录，强化线上线下的政务公开；武汉政府通过设立“政务信息主动公开”栏目，确保责任主体和公开渠道的明确性。上海市XH区通过“发改委政务公开标准目录”，实现了一键式公开内容查阅。

在未来创新方向上，基层信息公开应秉持如下几个要点：一是强化信息资源共享，消除信息孤岛，提升信息公开的有效性。基层信息公开的难点是海量数据无法整合，数据资源重复获取，公开共享不到位等。因此，应充分利用现有数据资源，避免数据资源的闲置浪费。二是强调多部门协同合作，明确职责分工。在强化信息资源共享的基础上，基层信息公开应强调多部门的协同合作，实现数据调用的快速性、便捷性、时效性。相关部门应明确自身公开数据的范围，注重公开数据的伦理道德审查，在坚持法治原则下，依法公开、依职责公开、分层公开。实现数据公开的横向纵向交错公开，及时合规调用。三是夯实公开基础，强化公开监督。一方面，政府可以通过建立社会化监督机制，鼓励公众参与基层信息公开的工作。另一方面，政府应该加强对公开数据的监督，确保公开数据的质量和有效性。

(二) 回应基层诉求

在数字化社会治理中,基层诉求的响应是政民关注的焦点。2022年的《初次信访事项办理办法》强调了“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责”的原则,推动“首次办理就能解决问题”。地方层面,如2020年的《关于切实加强基层党建工作的实施意见》,提出完善服务机制,强化村社两委班子成员的包联制度,以及定期指导联系点工作,旨在高效解决公众诉求。从地方现有案例看来,其实践特点主要包括三个方面:一是创新与数字化,通过数字化转型,整合热线,创新机制,数据分析等手段提升政府工作效率和服务水平;二是以人民为中心,强调源头治理和科技赋能,实现群众诉求全渠道受理,提升公众满意度;三是多功能一体化,构建综合服务平台,整合和优化资源,提供一站式服务。如,北京市探索出具有主动性和智慧性的“热线+网格”接诉即办模式,通过热线整合、机制创新、数据分析、考评制度等数字化创新手段,实现社会治理赋权、赋能、赋智和回应性、服务性、整体性政府建设;上海市采取“智能派单”的策略,通过应用标准化、信息化和智能化手段,显著缩短12345热线工单的内部流转周期,进一步提升“即受即办”效率;广州市秉持“先行试点、模范引领,全面推广”的工作准则,成功构建集成多功能的“信访超市”综合服务平台,形成一套独特的“建设、管理、应用”的工作模式。

对于回应基层诉求领域,未来可能的创新方向为:第一,数据驱动的问题识别和解决。利用人工智能、区块链等数字技术,实时分析社会问题和基层公众诉求,并快速制定解决方案,提高社会治理的反应速度和质量。第二,信息化的诉求反馈和沟通。利用数字技术构建在线平台,为基层群众提供便捷的诉求反馈和沟通渠道,实现政府与群众的及时沟通和互动。第三,区块链技术的诉求溯源和公开透明。通过区块链技术实现诉求的溯源和公开透明,提高治理的公信力和透明度,增强群众的参与感和信任度。第四,人工智能的诉求分类和处理。利用人工智能技术对诉求进行分类和处理,实现自动化、高效化的处理流程,提高治理的效率和质量。

(三) 化解基层矛盾

基层矛盾的解决极其重要。中央政策如2018年的《乡村振兴战略规划(2018—2022年)》提倡强化多元化矛盾解决机制,并推动“枫桥经验”以及“路长制”。重视网格化管理,以期达成精准、精细的服务与管理。地方政策如2021年杭州市的《社会矛盾纠纷多元化解办法》建议设立稳定风险评估制度和预警系统,以及创建社会矛盾调处平台,提升预警与解决矛盾的能力。2022年深圳市的《矛盾纠纷多元化解条例》则强调预防为主、公平合法、自愿平等、非诉优先以及高效便捷的原则,并鼓励构建多部门参与的协同处理机制,增强矛盾预防和化解能力。当前,在化解基层矛盾的实践中,各地区全面凝聚参与基层治理的强大合力,有效提升基层社会治理的精准化、精细化、智慧化水平,实现基层治理效能的大跃迁。现有实践具有如下特点:第一,全流程管控。借助数字化和信息技术,将治理流程从预防、干预到解决形成连贯、一体化的系统,优化了治理效率与效果。第二,全周期覆盖。注重问题生命周期的全程管理,通过前期预防、事件发生时的干预以及后期的持续跟踪改进,实现社会治理的全方位、立体化。如,无锡市在基层治理中创新实施网格化社会治理和扁平化的管理体系,有效地提高了公共事务处理的响应度和效率;慈溪市公安局G派出所以数字化改革为切入点,优化了基层治理模式,实现了从“碎片化”向“一体化”,从“群众跑”到“数据跑”的治理模式转变;嘉兴经开区C街道N社区和宁波市F区分别基于“四治”理念和“1234”基层矛盾调解模式,推动了基层纠纷和矛盾的有效解决,构建起了高效协同、整体智能化的治理新格局。

未来可能在如下方向进行创新:第一,完善在线调解平台,推广智能化调解。政府可以完善在

线调解平台，优化网上调解服务，让群众通过在线咨询、调解等方式解决矛盾纠纷。在矛盾纠纷调解过程中，利用人工智能等技术进行辅助决策，提高调解效率，降低调解成本。第二，创新矛盾预警机制。通过收集、分析和利用大数据，创新矛盾预警机制，及时发现和处理矛盾纠纷，避免矛盾扩大和升级。第三，促进多元化解途径。通过鼓励社会组织、专业机构等参与基层矛盾纠纷调解，扩大化解途径，提高化解效果。

（四）提供社会服务

在数字化社会治理中，社会服务的提供是重塑政府职能、便民利企改革的关键环节。2018年的《乡村振兴战略规划（2018—2022年）》强调引入社会工作专业人才和志愿者，为农村弱势群体提供关爱服务，并推动农村社会工作和志愿服务的发展。2022年《数字中国发展报告（2021年）》提出数字公共服务体系的持续演进升级，倾向于建设平台化、智能化、无感式服务，并且更加关注服务内容的个性化、多样化、高品质。到2023年，《“十四五”时期社会服务设施建设支持工程实施方案》提出在面临社会服务设施发展不平衡和服务保障能力有待提升的挑战下，应依据四大原则——统筹规划分级负责、保障基本突出重点、因地制宜节约实用和多元投入提高质量，来建设福利服务设施。该领域的实践主要包括：教育领域，如“慕课”通过提供大量在线课程支持“停课不停学”；医疗领域，通过互联网医院建设、医保电子凭证推广与医保信息平台建设提升医疗健康服务质量；就业领域，利用数字化就业平台扩展就业机会，推动社保数字化工作；交通运输领域，如北京大兴国际机场的“智慧机场3.0”样板工程，实现了交通实时监控与智能化管理；公共服务领域，通过“首都之窗”等政府网站优化服务功能，上海和浙江分别通过优化业务流程和“最多跑一次”改革提升公共服务效率，北京“回天大脑”项目通过优先实现数据共享，加速数据资源下沉，优化基层治理。

未来创新方向包括如下几个方面：第一，聚焦无障碍整合式服务体验，创新社会服务提供方式。实现公众在跨部门、跨地区、跨层级、跨平台的环境中轻松地搜寻、发现和获取公共服务。第二，优化动态服务投递机制，完善社会服务投递方式。借助大数据分析、人工智能等技术，实现行政效率、行政效能和社会服务的无差异投递，确保满足各类公众需求。关注服务质量和公平性，针对不同区域和群体需求，调整和优化资源分配，确保服务资源高效覆盖全体公众。第三，扩展社会服务内容，创新智能社会服务。通过高度模块化和可配置的架构以及先进技术，提高服务精准性和个性化，构建政府与社会互动和政府与公众沟通的核心枢纽。

（五）促进公众参与

公众参与是数字中国建设过程中的重要关注点。2016年，《关于全面推进政务公开工作的意见》提出保障公众的知情权、参与权等，并强调公众参与为重大行政决策的法定程序。2019年，国务院常务会议强调扩大公众在行政决策中的参与度，并要求在涉及群众利益的事项上充分听取公众意见。同年，四中全会倡导加强和创新社会治理，完善包含公众参与在内的社会治理体系。《2020年政务公开工作要点》进一步明确，所有影响公众权益的重大行政决策，都应听取公众意见。现有实践具备如下三个特点：首先，借助新技术和方法，实践提升了公众参与程度，实现了高效的互动与问题解决；其次，个性化服务覆盖多个城市，满足不同需求，鼓励更多公众参与城市建设与管理；最后，通过实时反馈和激励机制，提高政府响应速度，促进城市发展。具体案例包括：上海“数慧”项目通过在线社区和应用，提高政府对城市规划的洞察力；广东通过政府购买服务，促进公众参与社会治理；辽宁省沈阳市通过智慧监管平台解决出行“最后一公里”问题，提高管理效果；江苏省常州市WJ区的“随手拍”实践使公众能实时举报问题，实现城乡精细管理。

未来创新方向包括如下几点：第一，充分利用互联网优势，积极探索公众参与新模式，提高政府公共政策制定、公共管理、公共服务的响应速度；第二，在不同层次和领域中探索公众参与的种类与方式，构建政府与公众互动平台，征询民意、了解民需、征求解决方案，提高公众对政府工作的认同和支持；第三，通过政务公开，使公众能更广泛地参与政策的制定、执行和监督过程，从而不断优化政策措施和提高政府工作效能。

(六) 保障数据安全

现行政策文件强调数据安全与个人信息保护的重要性。《中华人民共和国数据安全法》与《中华人民共和国个人信息保护法》作为支撑数据安全的重要法规，对于维护数据安全、推动数字普惠发展具有重大作用。《数据安全法》规定了数据处理活动的安全保护义务，并要求采取恰当的技术措施及其他必要方式来确保数据的安全。同时，《国家标准化发展纲要》也强调在信用信息采集与使用、数据安全和个人信息保护、网络安全保障体系及能力建设等领域实施严格的标准制定。另外，《关于构建数据基础制度更好发挥数据要素作用的意见》更是强调了保护数据来源者和处理者的权益，促进基于知情同意或法定事由的数据流通使用，保障数据处理者对依法持有的数据进行自主管理的权益。第一，通过技术和创新应用，各项实践在很大程度上提升了防范效率和响应速度，为大众提供高效且便捷的安全服务。第二，实践的多方面措施，涵盖安全编码、强化安全、监测、操作以及组成部分等，从而确保数据的安全。典型案例如上海的反诈预警数据模型，准确地检测疑似电信网络诈骗电话和短信；“国家反诈”App通过来电预警、风险查询、一键举报等功能，构建高效便捷的举报渠道；网易云信采用私有化部署方案，通过双录视频方式满足金融服务合规和数据安全要求；360信息安全中心则通过对移动App业务和数据安全风险的分析，打造“App全生命周期安全管理平台”。

未来创新方向包括如下三点。第一，结合顶层设计与基层探索，积极推动保证数据安全的实践探索。开展数据安全技术体系研究，形成共识性的数据安全技术产品体系，提升数据安全综合保障能力^①。第二，定期开展数据安全风险评估，及时识别并处理潜在的数据安全风险，确保数据安全的稳定性和可靠性。第三，加强对数据保护的组织管理，包括建立明确的数据管理策略，制定数据分类和等级制度等，以确保组织能够对数据进行有效的保护和管理。

四、推进我国数字社会治理的进一步建议

数字技术创新对社会治理模式的变革产生了深刻影响，并成为数字社会治理的重要推动力。据《国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》所示，国家旨在构建“党组织领导、村（居）委会主导、人民群众为主体”的基层社会治理框架。部分学者进一步提出“党建引领、网格治理、多元协同”的社会治理模式，为基层治理改革提供了新视角。对此，本文将数字社会治理框架解构为治理目标、原则和体系三个部分。治理目标是对数字社会治理的微观、中观和宏观目标的明确；治理原则概括了数字社会治理过程中需遵循的主导原则；治理体系明确了多元协同的核心机制，包括治理主体的职责、实现方式及未来发展路径。

(一) 进一步厘清数字社会治理的目标

在微观层面，数字社会治理目标是增强公众参与数字社会治理的能力和意识，同时加强对弱势

^① 王玉：《境外上市互联网平台企业数据安全监管研究》，《探求》2023年第1期。

群体的关注和保障，提升社会服务的普惠性和均等性，借助大数据和人工智能技术，构建便民、高效、精准赋能的数字社会服务体系。在中观层面，数字社会治理的目的是通过数字技术手段提高政府治理效能和公共服务水平，实现政府信息公开和透明，优化社会资源配置，加强社会风险防控和安全保障，提高政府的治理能力和水平。在宏观层面，数字社会治理的目的是通过数字技术手段推进国家治理现代化和创新，推动经济发展和社会进步，增强国家的竞争力和影响力，提高国家治理水平。进一步而言，要促进数字经济和实体经济深度融合，以数字化驱动生产生活和治理方式变革，构建人人享有、群体普惠、社会共生的数字社会体系。

（二）进一步明晰数字社会治理的原则

在开展数字社会治理进程中，应坚持如下治理原则：

一是坚持党的领导，强调人民群众的主体地位。中国共产党既是中国人民的先锋队，又是社会治理格局的领导组织。坚持党的领导，是中国特色数字社会治理的首要原则。当然，在开展中国特色数字社会治理进程中，还应强调人民群众的主体地位，把人民群众的利益放在首位，注重发挥人民群众的积极性和主动性，加强与人民群众的互动和沟通，促进人民群众参与数字社会治理的广泛性和深度性。

二是坚持网络主权和信息安全，维护国家安全和社会稳定。在数字社会治理过程中，需要加强网络安全和信息安全保护，完善网络安全法律法规，建立网络安全保障体系，促进网络空间的稳定、有序发展。

三是坚持多元主体协同参与，构建数字社会治理新格局。数字社会治理需要坚守“从理念到行动全方位布局”^①和“多元主体协同参与”的治理逻辑。倡导多部门、多层级、多方主体参与，实现“党、政、公、社、法”的多元主体协同治理。治理主体需要具备协同治理的能力，关注跨域协同能力，推动数字社会治理的协调、协作和共同发展。

四是坚持整合多方资源，实现数据精准调用。治理主体需要具备资源整合能力，对“打通数字基础设施大动脉”和“畅通数据资源大循环”两手抓，提升应用基础设施水平，完善国家数据管理体制机制，促进各行业数据融会贯通，实现需求数据的精准调用。

五是坚持主动治理和智慧治理，切实解决公众诉求与矛盾。数字社会治理要求治理的主动性和智慧性。一方面，通过点面结合的系统治理，推动建立主动把控的矛盾搜寻机制，建立健全数字社会治理长效机制，逐步实现主动治理，积极探索公众诉求问题解决方案，切实解决民生问题。另一方面，通过夯实社会基础设施建设，采用更具现代化特色的动态监测、治理云数据分析等技术，实现向协同治理、智慧治理的整体跃升，实现“传统方式+智慧治理”的数字社会治理创新。

（三）进一步完善多元协同治理的数字社会治理体系

多元协同治理的数字社会治理体系包括体制机制、实现途径及未来展望三部分内容。

1. 多元协同治理的体制机制

多元协同治理的体制机制是数字社会治理的核心，强调政府、企业、社会组织和公众等各方的参与与合作，共同推进数字社会治理和数字化社会建设。在这一模式下，政府提供数字基础设施和技术支持，企业负责数字产品和服务，社会组织提供公益服务和治理经验，公众参与数字化治理并监督过程。多元主体的数字社会治理旨在促进社会各方面的智慧共治，实现共赢和可持续发展，关

^① 王永梅、杜鹏：《中国特色老龄社会治理：逻辑基础与重点任务》，《公共管理与政策评论》2023年第1期。

注全体社会成员,涵盖政府、企业、社会组织和个人等。目标是实现社会治理现代化与数字化,提高治理效率与公正性,促进社会稳定和发展。因此,多元协同治理模式强调全方位、多层次、多元化的策略,旨在实现全民参与、全方位覆盖、全过程管理和全方位服务的目标。

具体而言,多元协同治理的体制机制包括如下几个方面的内容:第一,建立党委领导、政府主导、综治协调、各部门齐抓共管、社会力量积极参与的数据基础体系及数据共享体系。应考虑夯实数据基础,完善数据标准化建设,健全各项大数据基础体系;在综合协调、分类管理等原则下,实现跨部门数据共享,打破数据壁垒,减少闲置浪费。依照标准进行数据采集、共享和开放,同时确保数据隐私和安全。通过定期评估并适时优化调整共享体系,利用统筹规划和区域协调等方式,实现共享数据的及时更新,保障数据披露的时效性和有效性。第二,建立党委领导、政府主导、综治协调、属地管理为主的风险预测体系及矛盾纠纷多元化解机制。通过职能部门、社会力量和公众参与,强化矛盾化解意识,提高治理主动性和预测性。构建多元化预防、化解矛盾和纠纷的长效机制,从源头解决矛盾,保持社会和谐稳定。第三,建立党委领导、政府主导、社会参与的公共安全监控与应急响应体系。充分利用数字技术提高公共安全监控的实时性和准确性,建立多元公共安全监控机制,同时鼓励社会力量积极参与。在此基础上,构建高效的应急响应体系,确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行处置,降低公共安全风险。第四,建立党委领导、政府主导、社会协同、公平普惠的公共服务体系。应借助顶层设计和制度保障,推动服务数字化和整体建设,以及简化审批流程和完善实施机制。强化跨领域协同管理以提升治理效率,让公众共享数字化红利。设立公平普惠的服务体系,通过整合高频服务和科学采集需求,关注并服务弱势群体,以缩减数字化鸿沟并防止其边缘化。第五,构建党委领导、政府主导、社会组织协作、公众参与的多元化数字社会治理体系。应加强与社会组织的合作,充分发挥其在治理中的纽带和桥梁作用,帮助政府部门准确把握民意和汇聚民间智慧,共同推动政策制定与实施。通过网络平台等多种途径,积极鼓励公众参与数字社会治理,以实现数字社会治理的全面覆盖。第六,构建党委领导、政府主导、多部门协作、社会参与的数据安全保障机制。从顶层设计着手,完善法律法规和政策体系,确保数据安全。各级政府部门要加强合作,明确职责,共同落实保障措施。企业应关注技术创新,提升数据保护水平,防范潜在风险。

2. 多元协同治理的实现途径

数字社会治理以多元协同和赋权赋能赋智为核心。在技术层面上,通过运用全方位智能化技术优化基层社会治理,构建“自上而下”与“自下至上”的协同模式。在制度层面上,努力塑造共建共治共享的治理架构,打造“人人有责、人人尽责、人人享有”的治理共同体。在社会层面上,数字社会治理实现政府治理、社会调节和公众自治之间的良性互动,致力于精确满足多元、弹性、复杂的社会需求。多元协同治理的实现机制是赋权、赋能、赋智,包括激发社会力量、提升信息透明度、完善法律法规和倡导创新思维等实现途径,核心机制涵盖利益相关者沟通协商、协作分工、横向与纵向协调以及监测评估与反馈,共同促进治理效果的不断完善。具体而言,多元协同治理的实现途径包括如下几个方面:

一是赋能。数字技术如大数据、云计算和人工智能,为政府及社会提供了现代化治理的工具,进一步强化政策的精准制定与执行能力。政府层面,数字技术实现数据共享与资源整合,提高治理效率与服务水平;社会层面,通过开放数据平台等,激发多元主体参与社会治理的积极性,推动多元共治。

二是赋权。在数字社会治理中,赋权强调为多元主体提供更大的权利和自主空间,促使他们更

好地参与社会治理。政府层面的赋权实现方法包括推动部门间权责清晰、协同高效，从而提高职责履行的专注和效率。通过平台建设、能力建设、实施激励机制以及监督与反馈鼓励公众监督和民间监察。赋权还涉及数据共享和开放，使公众和利益相关方获取更多关于社会治理的信息，提升公共决策的透明度和公众监督能力。

三是赋智。通过提升多元主体的智慧水平和创新能力，促进政府、社会及跨界协同创新。政府层面，依托大数据和人工智能，提高政策科学性和合理性，同时利用智能化监控系统和信息共享，强化政策执行效果及决策能力。社会层面，利用数字技术提供信息资源，增强民间组织、企业和个人的创新能力，推动公众参与，并通过数字平台推动跨界融合。在跨界协同与创新层面，构建数字平台实现知识互联，通过跨部门、行业、领域的协作激发创新活力，同时鼓励公共、私营和民间领域的共同参与，推动开放创新。

3. 多元协同治理的未来展望

多元协同治理有助于实现更加公平、公正的社会环境，通过政策制定和执行的优化，确保资源更为合理地分配给各类参与群体。通过多元协同治理，数字社会治理在赋权、赋能和赋智的基础上，增进民生福祉、提高人民生活品质，着力解决好人民群众的急难愁盼问题，努力实现人民对美好生活的期盼。

Digital Social Governance: Conceptual Connotation, Key Areas and Innovative Direction

MENG Qingguo GUO Yuanyuan WU Jinpeng

[Abstract] The swift progression of digital technology has initiated a shift in social governance. The concept of “digital social governance” emerges as a pivot, focusing on two interpretations: governing a “digital society” and accentuating “digitized” social governance. This article emphasizes the latter, scrutinizing the essence and impact of digital social governance, along with associated notions and attributes. Digital social governance stands out for its precision, efficiency, interaction, inclusivity, convenience, and intelligence. Its crucial domains encompass grassroots information disclosure, response to grassroots appeals, resolution of grassroots conflicts, provision of social services, enhancement of public participation, and data security assurance. To advance China’s digital social governance, the paper advocates for explicit governance goals and principles, refinement of a digitized social governance model emphasizing multi-element collaborative governance, and the fostering of a fair, just, and sustainable societal ambiance via empowerment, authorization, and intellectualization, thus fulfilling public aspirations for a quality life.

[Key words] Digital Social Governance; Multi-element Collaboration; Empowerment; Authorization; Intellectualization

(责任编辑：朱瑞 责任校对：冯贺霞)