

社区综合体制治理背景下线上社区综合门市实务研究

吴雨泽, 郭渊, 王瑞琪, 刘梦影, 廖洋, 张岩

大连科技学院 辽宁大连

【摘要】随着中国互联网的快速发展,国家推行的社区综合体制改革应用于社区治理之中,社区逐渐“网络化”,社区的电商平台兴起以便捷和舒心的服务满足社区居民日常生活日益增长的需求。但同时也存在许多问题需要解决,如市场恶性竞争、产品质量无法保障、特殊群体服务受限、服务功能单一或缺失等问题层出不穷。因此,线上社区综合门市这一构想随之产生。此项目将践行创新发展模式,链接政府、社区、社会组织、企业及其他多方主体,充分发挥社工的媒介作用为居民提供便捷、个性化的服务。社区综合门市将践行从普适化向个性化最终向综合化转变的三个阶段发展思路,创建新型社区环境,促进社区协调健康发展,提高居民生活水平与质量。

【关键词】社区综合体制改革;线上社区综合门市;多元主体

【基金项目】大连科技学院大学生创新创业训练计划项目:社区综合体制治理背景下线上社区综合门市实务研究

Community comprehensive system governance background offline community comprehensive city practice research

Yuze Wu, Yuan Guo, Ruiqi Wang, Mengying Liu, Yang Liao, Yan Zhang
Dalian Institute of Technology, Dalian, Liaoning

【Abstract】With the rapid development of The Internet in China, the comprehensive community system reform carried out by the state has been applied to community governance, and communities are gradually "networked". E-commerce platforms in communities rise to meet the increasing needs of community residents in daily life with convenient and comfortable services. But at the same time, there are also many problems to be solved, such as malicious competition in the market, product quality can not be guaranteed, limited services for special groups, single or missing service functions and other problems emerge endlessly. Therefore, the idea of on-line community integrated retail store comes into being. This project will follow the innovative development model, link with the government, communities, social organizations, enterprises and other stakeholders, and give full play to the media role of social workers to provide convenient and personalized services for residents. Community integrated retail stores will practice the three-stage development thinking from universality to individuation and finally to comprehensive transformation, create a new community environment, promote the coordinated and healthy development of the community, and improve the living standard and quality of residents.

【Keywords】Community comprehensive institutional governance, Integrated online community outlets, Multiple subject

1 研究背景

中国正处于城市化发展的重要时期,社区建设工作已经迈向了新的阶段,街道办事处与社区并存的机制逐渐不再适用于现代城市管理的需要。一方

面,城市中存在市、区、街道、社区的四级管理十分密集,特别是街道与社区在行政管理和公共服务中的功能雷同,造成人员、机构、设施和公共服务等资源的重复配置,产生不必要的浪费。另一方面,

在市场经济条件下, 社会管理内容发生了深刻变化, 街道只能充当区级政府和社区之间的“二传手”, 社区逐渐处于前沿地位。因此, 在“街居制”体制下, 街道办事处职能“错位”、社区职能“缺位”造成了政府公共管理服务职能的“不到位”, 因此加快推进社区综合体制改革已成为提升城市管理效能的必然要求。

小程序改变了人们的购物方式, 它具有价格低廉、方便快捷等优点, 对于消费者而言能够更好买到自己需要的商品, 提升他们的满足感和获得感。但传统的社区居民线上购物服务仍存在很多问题, 例如: 市面上提供便民服务的平台有很多, 虽能在一定程度上满足消费者的需求, 但某些平台的供应商由第三方提供, 质量难以得到保障; 平台提供的服务虽然满足物质方面的需求, 但提取时间死板, 提取地点固定, 并不能满足居民个性化需求。

目前我国正处于一个发展转型期, 随着国家推行的社区综合体制改革以及互联网技术应用于社区治理之中, 社区逐渐“网络化”, 越来越多服务于社区的电商平台兴起, 围绕社区居民日常生活日益增长的需求, 以便捷和舒心的服务给予每一个家庭消费体验。但是在为居民提供购买服务的同时存在许多问题需要解决。如市场恶性竞争、产品质量无法保障、提货地址限制、特殊群体服务受限、服务功能单一、功能缺失等问题层出不穷。因此, 社区综合门市这一构想应运而生。不同于以往采用“当日下单+次日送达+门店自提”的模式, 本项目将践行创新发展模式, 链接政府、社区、社会组织、企业及其他多方主体, 充分发挥社工的媒介作用为居民提供便捷、个性化的服务, 满足居民日益增长的对生活的多元化需求。社区综合门市将践行从普适化向个性化最终到综合化转变的三个阶段发展思路, 旨在协调各主体间矛盾, 创建新型社区环境, 促进社区协调健康发展, 提高居民生活水平与质量。

2 社区综合体制改革的发展现状

2.1 以铜陵市观山区社区综合体制改革为例

铜陵市铜官山区实行社区综合体制改革的调研报告中提到, 这次改革主要是以转变职能为着力点, 以减少服务管理层级、促进工作重心下移、提高服务效能、降低管理成本为目标, 以优化结构、理顺关系、完善机制增强功能为重点, 以推进区级政府机构改革和职能转变为契机, 以加强基层党组织建

设为龙头, 逐步构建“夯实基层、提升效能、强化服务、推动自治、促进发展”的新型社区管理和服务体制机制, 不断提高城市公共管理和服务水平。

其工作重心主要包含推进基层民主, 突出社区自治的新要求、整合条块力量, 构建社区组织的新架构、完善用人机制, 建立社区人事管理的新规范这几方面的内容。按照“综合配套、统筹推进”和“老人老办法、新人新政策”的原则, 推进社区综合治理体系与治理能力的提升: 强化了社区自治, 推进了社区民主化管理; 下移了工作重心, 提高了办事效率; 实现了职能归位, 理顺了内外关系; 加强了社区党组织建设, 巩固了党的执政基础; 提升了服务, 提高了居民满意度。

2.2 以佳木斯市前进区社区综合体制改革为例

佳木斯市前进区社区综合体制改革的启动之后, 社区建设管理委员逐步构建社区六大工作机制, 使社区各项工作有据可依、有规可循。包括构建以社区党工委为核心的领导机制, 建立起由驻区单位参加的社区大党建格局; 构建以社区居委会为主体的自治体制, 完善社区事务公开制度, 健全社区居民代表议事制度和听证会、论证会制度, 确立社区居民在社区建设中的主人翁地位; 构建以社会化管理为重点的社区管理体制, 工作重心下移, 实现管理进社区、责任进社区、工作进社区、服务进社区、经费进社区; 构建以满足居民需求为目标的社区服务机制, 社区服务的对象向全体社区居民扩展, 服务内容向多层次多方位系列化服务转变; 构建社区准入机制, 本着“谁投入谁优先准入”的原则, 以规范社区准入内容和程序为重点, 建立健全相应准入制度。通过此次改革, 夯实基层基础, 提升管理水平, 提高服务效能, 加强居民自治。改革成果为社区综合门市概念提供导向, 为社区综合门市的实施提供方向。

3 社区发展的问题

3.1 社区所提供服务和社区居民需求之间存在差距

每一个社区都是社会资源的聚集地, 是一座取之不尽用之不竭的宝库。对于社区管理者来说, 将社区服务做到最好, 将服务项目充分挖掘就是对于社区居民最大的福祉。但在目前社区提供的线上服务的过程中, 虽然基本居民需求已经得到满足, 但更深层次、更精细化的服务需要仍然无法一一实现,

尤其是随着社会发展而产生的新问题, 社区管理人员并不能给予及时的解决, 造成社区服务内容的滞后性。这其中不仅有社区建设的历史原因, 也有社区领导与时俱进思维的落伍, 不能从社区全局出发, 无法因地制宜的为社区居民提供最有效的服务, 无法将社区服务做深做透, 造成便民服务圈与传统的社区服务模式无法产生明显性的区别, 其后果必然造成社区居民对社区工作的不满意, 造成社区服务探索的失败。

3.2 民众参与度低

线上社区综合服务不仅需要社区工作人员积极参加, 更需要社区内的企事业单位、机关以及社区居民广泛参与, 形成全民参与、共同合作的治理局面。但目前, 各社区群众以及企事业单位参与度普遍不高, 参与热情有限。一部分单位只想管好自己单位的事情, 努力发展自己的事业, 对社区服务工作不关心、不参与, 经常以消极的态度回避社区服务。同时, 由于有些社区人口老龄化过分严重, 参与社区服务活动的人群主要是“老弱闲散”, 这部分人虽然有较为充足的参与时间, 但文化素质不高、身体素质较弱、经济实力有限, 导致他们无法深度参与到社区服务中。另一方面, 受教育程度高、经济能力强、年富力强的社区居民由于工作原因以及缺乏参与社区服务的热情无法融入到社区服务之中, 限制了社区服务的进一步发展。

4 启示和建议

4.1 捋顺社区服务管理体制, 明确各主体责任

要想实现社区服务创新, 打造全新线上社区综合服务模式, 先进、科学的服务管理体制是基础, 是保障一切具体措施顺利执行的前提。因此, 要捋顺市、区、街道、社区各个层级的职权范围, 建立四级服务管理体系, 在保障信息沟通顺畅的前提下努力实现各级管理职责。

4.2 明确职责分工, 发挥社区组织服务型功能

居民委员会与社区街道之间要明确职责, 发挥街道在社区行政管理中的作用, 为社区服务做好政治保障, 以居民委员会为代表的社区组织在社区中更多起到为社区居民服务, 为社区服务建设出谋划策的作用。社区居委会去行政化、强化服务智能是社区服务发展的大趋势, 社区居委会对调节社区内各个主体之间的利益关系, 协调社区服务资源, 弥

补社区服务不足等各个领域都起到基础性作用。同时要发挥群众优势, 将居民意见积极转化为社区服务建设的动力, 通过搭建群众诉求渠道, 了解社区实时动态并协调解决居民实际困难。

4.3 完善社区服务参与机制, 加强社区服务队伍建设

社区服务是一个多元主体共同参与的体系, 仅仅依靠政府部门以及社区社会工作人员不能满足消费主体的多元需求, 因此需要实现主体多元化, 利用非政府组织的作用, 充分发挥社会工作者、社区居民、企事业单位共同参与, 实现服务主体从政府向多主体方面转变。真正实现全民参与, 就需要基层政府适应“大社会、小政府”的社会改革发展趋势, 明确职权范围, 做到其他供给主体无法实现供给需求的时候, 能够不缺位, 其他供给主体充分发挥供给能力时, 能够不越位。引导非营利组织承担政府做不好的社区服务项目, 通过建立高效的运行和管理体系增加自身的软实力, 成为政府工作的好助手, 对在社区服务中表现好的组织给予一定的物质和精神鼓励, 在制度上保障非营利组织的合法性, 鼓励更多的人加入非营利组织。

参考文献

- [1] 林尚立. 社区民主与治理: 案例研究[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2003.
- [2] 徐勇, 陈伟东. 中国城市社区自治[M]. 武汉: 武汉出版社, 2002.

收稿日期: 2022年6月15日

出刊日期: 2022年7月25日

引用本文: 吴雨泽, 郭渊, 王瑞琪, 刘梦影, 廖洋, 张岩, 社区综合体制治理背景下线上社区综合门市实务研究[J]. 科学发展研究, 2022, 2(2): 86-88
DOI: 10.12208/j.sdr.20220045

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS