

# 浅谈社会治理数字化改革

石翠 杨彬

(辽宁行政学院 辽宁 沈阳 110161)

[摘要]当前,中国经济社会发展进入新常态,经济转型、社会转型和政治改革也将进入前所未有的关键时期。在这种背景下,社会治理面临着前所未有的机遇和挑战,完善社会治理意义重大,任重道远。

[关键词]社会治理;数字化;改革

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.03.324

## 一、政府在数字化改革中要成为一个合格的甲方

数字化改革是一场全方位、系统性的创新实践。面对高度的不确定性,政府能够成为一个合格的甲方吗?这里的甲方,不仅仅是指政府采用合同外包等模式来完成自身的数字化项目开发,它更突出了政府的“元治理”角色,即对治理的治理。民众、企业等市场主体,行业协会商会等社会组织等均应享有参与数字治理的同等机会,相应地,政府作为元治理者,不仅需要作为治理主体积极推动自身的数字化转型和参与经济社会的数字化改革,还需要为公民参与、市场机制和社会机制等有效运作提供更加基础性的治理规则。

在数字化改革中,政府履行好“甲方”职责,首先需要确立“立足于未来思考当前工作”的前瞻性、系统性思维。数字化改革不是对已有经济社会和政府治理形态做简单的加减法,而是需要系统反思、重构已有组织、社会运行方式。数据驱动意味着大型组织在发展进程中需要将技术与制度深度融合,以数据为要素、技术为载体,运用大数据、人工智能等系统更新组织的决策方式,通过“数据业务化”实现组织架构、人员配置和内部沟通方式的全面重构。“数据专员”可以帮助我们理解这种转变。

其次,各级政府在主导推动数字化改革进程中,需要创新与市场、社会中第三方主体的合作模式。20世纪80年代兴起的新公共管理运动为各级政府的职能履行提供了全新途径,它意味着政府可以通过区分服务供给者与生产者,实行更加灵活、高效的服务供给方式。在数字化改革进程中,各级政府广泛采用了购买服务、合同外包、特许经营等方式,广泛开展与市场、社会主体合作。在政府数字化能力总体较弱的情况下,政企、政社合作既是加快政府数字化转型的必要途径,也为数字经济发展和数字企业培育提供了重要载体。值得注意的是,政府并不总是能够恰当管理与第三方的合作关系。一方面,政府作为科层制组织,常常习惯于命令-控制型的上下级关系管理,而合同制却建立在平等主体间关系之上;另一方面,传统的政企、政社合作更多发生在可预期目标、内容和质量的产品或服务领域,而数字化改革却是一个有着高度不确定性的创新领域。在这一领域,政府的首要职责不是以公共财政投入具有高度不确定性的风险项目,而是为市场、社会主体的探索创新创造一个更加开放包容的环境。

## 二、数字化改革的目标是人民群众的获得感、幸福感和安全感

政府需要在数字化改革中承担元治理角色,引领数字化改革方向,这并不意味着政府需要替代其他主体作出所有决定。事实上,数字化本身并不是最终目标,人民群众的获得感、幸福感和安全感才是一切政府工作的依归。人民群众的获得感、幸福感和安全感不能抽象理解为一种口号式的宏大叙事,它需要落脚到每位公民的具体福祉,保障他们的基本权利不受侵害,保证他们能够充分共享数字化改革红利。

如何实现“群众有感、普遍受益”?首先,各级政府可以充分运用“互联网+”等新技术,探索构建数字时代的公民参与渠道,真正做到以民众需求来定义数字化改革内容的优先次序,使民众在数字化改革中更有获得感。近年来,各级政府都探索建立以互联网为载体的政民互动渠道,大大拓宽了民众参与公共事务治理的途径。其中,人民网的“领导留言板”已经成为提高政府回应性的重要载体。

伴随着数字化改革的持续深化,各级政府需要更加重视从“建设”到“运营”的发展阶段转变,形成更加富有品质的数字化项目,让民众在数字化改革中更有幸福感。数字化项目的品质首先是指政府需要更加重视用户的体验感。政府必须关心以下问题:是否建立了用户反馈的畅通渠道?对于用户反馈的问题是否及时采取了修复措施?这些纠错成本是由政府承担,还是由民众承担?

政府需要设立专门的运维团队,畅通用户反馈渠道,形成数字化应用迭代更新的优化机制。政府还可以向企业学习,聘请不同行业、不同年龄段的公民担任数字体验官,让线上政务服务更好用、易用。

必须指出,“业务数据化”为政府更加科学地提升数字化应用品质提供了一种新途径。近年来,数字鸿沟已经成为公共领域的热点议题。然而,相关讨论却始终停留在一种基于朴素经验甚至是个人情感的直觉判断之上。公共政策制定需要有热切的心情,更需要有冷静的头脑。我们可以运用政府数字化转型后形成的海量数据,运用科学方法,细致辨析各类数字化服务对不同社会成员公共服务可及性、民生保障获得感的具体影响,并基于这些研究发现精准优化公共政策。在数字时代,“基于证据的公共政策制定”比以往任何时候都更加重要,也更为可能。

## 三、结束语

各级政府在数字化改革中,既要重视技术专家的“脑”,也要重视公共政策专家的“心”和人文学者的“眼”,通过为创新设边界、为应用定底线、为工具添价值,切实保障民众的安全感,维护公共治理的公平正义。当前,公共政策制定者已经注意到过度采集公民数据的隐私保护问题,并正在通过立法等形式探索保障数据人格权的可行途径,政府越来越能注意到个人信息保护的重要性。数字化改革的另一重要议题是伦理问题,即判断特定的数字化应用是否会突破公序良俗底线、是否会对特定人群的基本权益产生负面影响。针对这一问题,政府可以通过设立数字伦理委员会等,以更加充分的程序审查,建立完善算法伦理的基本准则,让数字化改革更有温度。

## 参考文献

- [1]张翼、郑少雄、黄丽娜.著作:《社会治理:新思维与新实践》.社会科学文献出版社.2014.08.
- [2]于军.著作:《全国社会治理创新典藏案例》.国家行政学院出版社.2017.03.