

# 新时代城市社区治理问题及策略分析

刘源鑫，崔智恒

(天津工业大学, 天津 300380)

**【摘要】**城市社区作为社会的重要组成部分和社会治理的重要对象，抓好社区治理工作成为推动我国社会建设的主要任务之一。党的十八大以来，社区治理发展实现了从单一到全面、从简单到复杂的转变过程，社区治理实践在继承既有成果基础上不断探索新模式、引入新机制、尝试新手段、总结新经验，不断开创治理新局面。我国城市社区治理取得显著成效的同时，也出现诸多问题亟待解决。文章对社区治理问题的深入剖析与策略探索，力求推进社区建设，助力城乡社区可持续发展。

**【关键词】**社区治理；社区自治；社区服务水平；议事协商；服务机制

**【中图分类号】**D669.3

**【文献标志码】**A

**【文章编号】**2095-168X(2022)13-0021-03

## 一、城市社区治理存在的问题

(一) 社区治理体系不完善，对社区工作缺乏指导和监督

1. 社区治理体系较为笼统，治理主体权责职能不够清晰。新时代背景下的城市社区治理应是一个多元主体共同参与其中的过程，治理效果不仅与治理主体发挥作用相关，更与治理主体之间的交流合作是否顺畅紧密相连。只有在各个治理主体通力合作，整合资源形成合力的基础上才能够提升社区治理的总体效能。由于社区基层治理工作的复杂性特征，对社区治理体制机制、相关组织架构以及自治体系建设等提出了更多更高层次的要求。随着社区建设的发展，社区中多元主体治理体系不健全，导致关键治理主体权责职能范围与内容不清晰的问题也日益凸显。从纵向主体结构关系来看，区职能部门、街道办事处、街道工委与基层群众性自治组织等之间的权责划分和职能规范不清晰易导致失衡错位的现象，多元治理主体在处理社区事务上经常出现交叉混乱，易产生越位、缺位和错位的问题。与此同时，在社区治理的主体职能方面，法律依据的缺乏也在一定程度上增

加了社区治理的难度。

2. 社区治理行政化倾向严重，影响社区治理进程。社区居委会承担了便民利民服务、社会保障、科学普及等多项工作任务，同时还要协助政府部门及其派出机关开展相关工作，兼有“自治性”与“行政性”的双重属性，由于各方权责边界不清、社区事项准入制度尚未健全，使居委会的行政化倾向较大而无法有效发挥自治效能。社区治理的行政化倾向导致社区事务工作的创新与活力不足，限制了社区建设的发展。

3. 社区党支部建设问题突出，监管制度及机制不健全。社区党支部建设存在问题突出：党组织体制机制设置的不完善使其核心地位和引领作用尚未完全发挥出来，制约着社区党支部建设和社区工作开展，社区治理过程中存在党建工作与社区事务联系不紧密的现象；社区工作缺乏指导监督，缺乏健全的规章管理制度和有效的监督管理机制，极易滋生贪污腐败现象；在职党员队伍建设不完善，服务意识不强，对社区日常事务管理程度不够。

(二) 居民参与社区自治较少，公共事务参与程度有待提升

1. 居民参与社区事务意识不足，参与的积极主动

性不高。居民作为社区内服务的客体和社区建设的主要力量，只有肩负起治理社区的责任与义务，积极参与社区事务，才能有效地推进社区自治进程，提升社区治理效果。然而，由于社区宣传力度小而限制了居民对社区事务及社区治理情况的了解程度，降低了居民自治参与率。社区开展创建型活动与现代社区文化的弘扬、培育较少，使居民对社区的认同感、归属感和责任意识不强。居民在参与政治性活动中被动参与形式化较为常见，缺乏主观能动性。

2. 居民参与机制不健全，参与范围有限。据了解，社区居民参与社区治理的渠道多数是自上而下的，即由上层组织规划设计好之后再往社区层面推广开来，而真正由居民作为发起人或自主参与的事务与活动较少，导致居民在社区自治中常常是被动参与的状态。由于对议事协商制度不甚了解，参与机制空缺，加上缺乏有效的居民议事激励机制和利益表达机制，居民实际参与途径和范围有限，反映渠道不畅通，使得其共治和自治的能力受到较大限制。因此，社区事务管理参与范围有待进一步扩展。

**(三) 社区精准化服务不够，社区服务水平有待提高**

1. 社区服务体系过于简单化。社区服务体系着重满足社区居民的物质与文化需求，它的重要目标是为居民提供高质量的服务与优质生活，主要内容为提供社区公共服务、志愿服务和便民利民服务。据了解，当前网格化社区服务体系尚未形成，服务机制机构不健全，导致社区服务能力与水平较低，社会组织作为社区服务载体未发挥实效，社区居民满意度不高。

2. 社区精准化服务能力不足。社区服务精准化旨在努力提升社区公共产品和服务的有效供给效率，然而当前的社区服务难以深入了解居民的真正需求，提供的服务大多比较空泛，出现了服务设施相对单一且有效利用率低、服务定位不清晰、服务内容单一化、社区服务供需间经常会出现错配等一系列的问题，无法精准识别出居民的物质文化需求并加以满足。随着经济社会的发展，居民需求评估也极为重要。由于社区尚未建立起行之有效的联动机制，缺失畅通的需求表达和快速需求响应机制，导致社区精准化服务不足。

3. 社区服务涵盖领域较小，智能化建设服务不足。社区服务是提高社区治理水平的有力抓手，其涉及领域和范围十分广泛。在实际的社区服务当中，社区服务领域并未有效涉及，信息化平台建设不足，无法及时、高效地倾听民声民意，汇集相关数据，分析民众需求，为居民提供服务。智慧社区对社区的数字化科技运用和人工智能进社区等提出了更高的要求，社区智能化服务水平亟须提高。

## 二、加强社区治理的对策建议

**(一) 构建多元化治理主体格局，完善治理和监督体系**

1. 加强党组织建设，引领社区治理。健全党组织设置，致力于完善基层党组织体系，着力创新体制机制建设，积极发挥党组织独特的政治优势与组织优势。要统筹开展工作，进一步发挥出社区党员和党组织在协调处理社区相关事务中的核心引领作用。加强社区党风廉政建设，积极探索社区在职党员积分量化、社区工作纪实等创新机制和党员教育管理模式，着力提高社区党员队伍建设与为民服务意识。加强建立“上下贯通、左右联动”的高效运行体系，进一步提升组织力，完善社区党组织的功能和体制机制，将党建嵌入到基层治理的各个方面和全过程，以引领社会协同化发展，推动社区治理的发展进程。

2. 鼓励“四社联动”，促进协商共治。积极推进构建“四社联动”机制，将社会组织作为载体，搭建以社区为平台，同时把社会工作专业人才作为支撑、以社区志愿者作为补充，助力协调社区工作互联互通。推动形成统一领导、健康有序的社区治理新格局。不断完善居委会功能，减少政府对社会组织的行政化管理，开展社区减负增效行动，健全下属委员会，实施楼院与门栋居民自治，保持与街道网格化服务管理有效衔接。健全民主制度，动员社区机构、居民等参与到治理当中，凝聚社会力量，促进协商共治。

3. 完善法律规章，健全执法机制以加强指导和监督。要推动实现城市社区治理现代化，社区治理相关法律规章的补充与完善极为重要。要着重完善社区的法律框架，理清权责关系，明确划分权责范围，健全社区管理制度体系，强化依法治理，同时要确保有效落实社区治理相关的法治化工作，扎实推进社区法治化建设进程，着力解决社区治理中出现的各类矛盾和问题。建立健全完备的社区联动执法机制和广泛的沟通协调机制，公开意见和投诉的渠道，完善并理顺法制化程序，督促治理主体遵纪守法，以加强对社区治理的指导和监督。

**(二) 深化居民自治实践，推进议事协商，提升自治水平**

1. 培养居民自治意识，推进协商共治。因为社区居民是社区自治的主体部分，所以要向居民普及相关自治知识与法规政策，使居民对于自治运行机制、参与决策途径、参与社区事务过程中所享有的权利及义务等内容有全面的了解，引导居民树立起参与社区事务的思想意识。明确居民群众自治的相关程序与内容，增强其自治意识并提高自治能力，把培育社区共同体意识作为助

力创新社区治理格局的重要方式。充分挖掘社区自身所蕴含的独特文化和人文元素,积极发展现代社区文化,增强居民主人翁意识,凝聚民心。完善奖励制度,充分调动居民群众在社区治理中的热情主动性,为居民提供更多的自治平台,引导激励更多居民参与到社区自治当中,提高居民参与率。

2.完善公民参与社区治理的制度和相关体制机制。社区居民参与社区事务离不开完备的制度保障,要以公平、公开、公正为原则制定切实可行的制度,完善议事规则,规范议事流程,保障居民参与自治。要构建一体化信息服务平台,提高政府相关部门和社区居民委员会的信息透明度;建立居民监督委员会,为居民监督提供相应平台,同时还要畅通民意反映渠道,提高居民群众议事协商能力。将涉及居民群众切身利益的事项纳入居民自治工作中,建立健全矛盾化解前瞻性、预防性机制,完善居民议事协商机制,让居民群众成为评判衡量治理成效的裁判员,实现社区治理从“治民”到“民治”的转变。

(三)完善社区服务机制与体系,提升综合服务水平

1.加强网格化管理,助力服务精准化。创新网络化社区治理和服务模式,充分发挥效能,做实做细做好群众工作,逐渐缩小与群众的距离,掌握群众诉求,及时汇总解决群众反映的问题。为实现社区内的人、地、事、物、组织等的精细化管理与服务,要整合社区资源,实现社区资源的优化配置,积极探索社区网格划分标准,推动各类主体对网格事物的协商规划与解决。基层政府积极探索以政策吸引市场主体承接社区部分公共服务功能,通过企业单位提供资金、技术、专业人员等打造智慧信息平台,依据群众诉求制定社区公共服务需求“清单”,提供高质公共产品与精准服务。

2.加强便民服务,拓宽服务领域。加强社区便民服务中心建设、打造集多种服务于一体的社区综合服务平台,对党群服务中心进行全面提档升级,加大服务建设创新力度,坚持以民为本,聚焦不同层次的居民需求,加快拓展新发展的服务领域,延伸服务辐射广度和幅度,完善社区公共服务与建设功能。制定好社区居民需求“清单”,把“最大公约数”作为基本准则实现社区需求整合,确保提供高质公共产品与精准服务。建立以群众满意度为核心的工作评价机制,努力让居民群众成为社区公共服务供给质量与水平的“裁判员”。

3.打造社区信息服务平台,助力社区服务。随着现代科技手段的不断发展,信息技术应用在社区服务中扮演着更为重要的角色,住宅智能化、治理手段信息化、居民服务平台化已然成为社区服务进程中的潮流,要充分发挥电子科技的强大功能,以数字化转型为社区赋能,

搭建以积极规划引导、建设集约等为原则的智慧社区平台,推动数字化普惠应用,确保居民及时了解情况。加强社区公共服务综合信息平台的建设,网络信息负责人针对居民群众反映的相关问题和提出的意见进行汇总和分类整理后转达相关部门共同协商解决,提高社区服务时效性。创新党群服务中心,积极开发各类便民网上程序,提升社区智慧建设服务水平。

总而言之,抓好社区治理工作,是推进国家治理体系和治理能力现代化的题中要义。当前城市社区治理要立足现状、认清问题、分析策略、实践举措,不断创新治理模式、探索治理路径,总结治理经验,把基层治理的“最后一公里”跑好,推动社会发展。

#### 参考文献:

- [1]徐佳慧.城市社区治理中政府职能问题研究[J].领导科学论坛,2021(12):52-56.
- [2]曹飞廉,任慧琴.党建引领城市社区治理:必要性、问题与路径[J].中共云南省委党校学报,2021,22(5):48-56.
- [3]田文波.城市社区协商治理的问题研究与对策探讨[J].探求,2021(5):115-120.
- [4]夏振哲,丰安.城市社区协同治理中居民参与治理的问题及对策[J].市场周刊,2021,34(8):179-181.
- [5]郗鹏.大数据时代我国城市社区治理问题研究[J].中国集体经济,2021(13):6-7.
- [6]王音,彭杏龙,池升明.浅谈城市社区治理存在的问题[J].决策探索(中),2021(3):20-21.
- [7]谢丹.新时期公民参与城市社区治理问题探析[J].现代商贸工业,2021,42(5):27-29.
- [8]李怡鸿.我国城市社区治理存在问题与对策[J].中外企业家,2020(21):238.
- [9]二三里资讯榆林.如何推动基层社会治理集成创新?航宇路街道的思路做法出来了[EB/OL].[2020-5-14].[https://www.toutiao.com/article/6826516137564439047/?channel=&source=search\\_tab](https://www.toutiao.com/article/6826516137564439047/?channel=&source=search_tab).
- [10]徐廉欣.新时代城市社区协同治理机制研究[J].唯实(现代管理),2018(2):14-17.

(责任编辑:陈红)