技术赋能市域社会治理现代化创新研究

翟慧杰

[摘　要] 市域社会治理是社会治理领域的重要层级。技术赋能市域社会治理现代化为提高市域社会治理效能创造了有利条件，以整体性治理为视角，构建技术赋能市域社会治理现代化的基本框架，以满足民众需求为价值理念，提高人民生活品质。以协调与整合为运行机制完成治理主体共融、治理结构重组、治理动力重塑。以开放共享的信息技术平台为治理工具，提升智能化调度能力。以责任与监管为制度保障、精准管控、增强网格化治理实效等四个方面的核心要素予以展开，致力于为民众提供无缝隙且非分离的整体性服务的市域社会治理图式。

[关键词] 技术赋能；整体性治理；市域社会治理

[中图分类号] D63　　[文献标识码] A　　[文章编号] 1674-7453（2023）08-0065-09

一、问题提出

党的十九届四中全会首次提出，加快推进市域社会治理现代化。党的十九届五中全会进一步强调要“加强和创新市域社会治理，推进市域社会治理现代化”。党的二十大报告更加明确提出，加快推进市域社会治理现代化，提高市域社会治理能力。可见，市域社会治理现代化已经成为完善社会治理体系的重要组成部分，并且在国家治理与基层治理之间发挥着枢纽性作用。

市域社会治理主要是以设区的城市行政区域为统筹层级，辐射区（县）、乡镇（街道）、村（社区）等范围，党委、政府、社会组织、民众等多元主体，通过“五治”融合的方式，协调市域社会关系，化解市域社会矛盾，解决市域社会问题，促进市域社会团结，维护市域社会稳定。因此，市域社会治理现代化意味着市域社会治理主体、治理理念、治理方式等全要素的现代化，其中，技术赋能市域社会治理现代化为破除基层治理困境找到了出路，能够

[基金项目] 2020年度中共河南省委党校校级重点研究课题“推进河南县域治理体系和治理能力现代化研究”（ZD2020007）。

[作者简介] 翟慧杰，管理学博士，中共河南省委党校公共管理教研部讲师。

融通城乡基层社会治理场域，重构治理空间，重塑治理体制机制，整合治理资源，更好维护市域社会良性运行。

近年来，市域社会治理现代化受到学界和实务界的高度关注，产出了一系列成果，大致包含以下几个维度。一是从问题导向的角度，有学者认为随着社会结构的深刻变动，基层社会治理面临“低组织化”“碎片化”“内卷化”“被动化”等困境，市域社会治理正是为解决这些难题提出的。[1] 二是从分析内在机理的角度，有学者认为市域社会治理就是以市域内的市级层级和城市地域为主导，通过层级各要素的主体吸纳、行动吸纳、决策吸纳与空间各要素的知识扩散、政策扩散、技术扩散，实现多元主体的共治共建共享以及城乡社会的共享共融，进而实现“善治”。[2] 三是从推进路径的角度，有学者从总体思路、价值基石、治理主体、治理方式、功能结构等方面提出有效推进市域社会治理现代化。[3] 四是从技术赋能的角度，有学者基于技术嵌入理论，阐释了大数据嵌入市域社会治理的模式创新以及运作方式等，尤其是随着互联网、大数据、区块链、算法等高新技术的迭代升级，很多学者关注大数据赋能社会治理，但更多拘泥于操作流程、体系再造、信息孤岛、技术风险、智能化模型等方面，而对技术赋能市域社会治理的系统性、全面性、动态性研究不足。

基于此，文章以整体性治理为理论框架，以K市“一中心四平台”智治助力市域社会治理现代化为案例，全面阐释如何以民众需求为治理导向，以信息技术平台为治理手段，以协调与整合为治理机制等，有效应对各种治理碎片化问题，实现不同治理主体、治理层级的力量整合，不同专业功能的优势互补，不同地域的资源共享和信息联通，促使治理系统的整体协调运作，为破解基层治理难题提供了一种新思路，进而更加有效实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。

二、技术赋能市域社会治理现代化的结构特征

（一）多元治理主体：政企社协同共治

技术赋能市域社会治理打破了市域各层级的空间限制，不仅可以使不同层级的多元主体合作互动，而且可以使各层级之间的主体协调联动，进而形成了网状的治理主体，实现了“上下”和“左右”的多维协作。市域内以技术支撑为基础，构建党委领导，政府负责，企业、社会协同，网格员、民众参与的多元主体治理结构，通过合作协商达成共识、完成任务。与传统治理方式不同，各治理主体间处于数字化、虚拟化的场景当中，通过技术平台，所有治理主体都可以获取、传输、分享数据信息，自觉参与到治理之中；同时，重塑了信息传递流程，减少了治理主体间的信息不对称，形成共建共治共享的利益共同体。

在技术治理过程中，顺应信息社会的变化，以全局、包容、合作、互通的理念，推动各主体信息资源整合与协同合作，发挥聚合裂变效应，增强市域社会治理的整体性和协同性。政府负责智慧平台建设，落实各级政府社会治理的责任以及统筹各部门协调联动，推动市场、社会力量参与到平台治理中。企业发挥技术创新、数据开发、人才资源优势，提升对复杂社会系统的认知。社会组织则发挥专业优势，连接各治理主体，促进信息资源的供给、传递、整合。通过技术平台，民众可以表达利益诉求、权益维护等。因而，通过技术平台的联结，重构了治理主体之间的交互方式，赋予市域内多元治理主体平等自主的主体地位和相应的治理权利，使其形成合力，共同治理社会事务。

（二）扁平化治理结构：统筹协调、高效联动

我国传统的治理结构往往会出现“条”与“块”分割，部门间职责交叉、推诿扯皮、信息不对称等问题造成了治理的碎片化，增加了治理成本，降低了治理效率。技术赋能市域社会治理建构了“条线”“条块”协同联动机制，形成了组织扁平化、运作流程再造、部门协同化的治理结构，即通过市域内各层级综治平台将纵向不同层级、横向不同部门统筹协调、资源整合、信息共享，实现了无缝对接，促使组织的规范性与灵活性相统一。例如，针对亟待解决的治理问题，通过平台传递实现内部流转，条块之间同步接收信息，发号指令予以催办。

具言之，市域内通过各层级技术平台，更加明确了治理主体的责任与义务，增强了与所承担任务的匹配度，并根据其角色和功能，发挥其资源优势。如市级层面加强顶层设计，推动平台建设、制度供给、政策制定、资源统筹，并对下级政府反映提交的问题及时解决；县区级层面落实上级政策要求，压实责任，指导并督促下级政府回应民众诉求；基层可直接解决民众上报的问题，无法解决的亦可往上级报。[4] 各层级职能部门都可通过平台联动协作，对不同的问题选定相匹配的职能部门，推动民众诉求的快速、高效办理。同时，通过技术平台将市域内治理重点工作统筹交办各层级、各部门系统联动开展工作，在权力清单、任务清单指导下实现“数智化精准治理”。这样，建立起“块块合作”“条条协同”“条块衔接”的问题解决机制，既能回应民众诉求又能提高治理效能。

（三）高效能治理：风险预测与精细治理

数据要素驱动下的市域社会治理打破了时空界限，模糊了主客体之间的关系，贯穿治理全过程、各环节，尤其在风险预防、风险研判环节作用突出。技术平台根据不同类型的数据、网络行为数据、线上线下交易数据等，实时动态研判，集聚资源，高效处置。比如，可以将平台分为不同的模块，党建引领、网格化管理、风险防范、应急管理、民生服务等，根据数据挖掘掌握不同领域的整体治理情况，有针对性地解决社会问题。这为政府理解市域社会系统、提升治理能力构筑了信息支撑。具言之，市域社会治理现代化是以民众需求为导向，技术平台可以对民众上报的问题分派不同职能部门进行分类识别与处置，精准地识别社情民意，感知民需，拓展了公共服务的渠道，可以更好满足民众个性化、差异化的需求，进而提高公共服务供给的精准性和有效性。尤其是随着城镇化进程加速推进，网络社会日益纷繁复杂，市域内各种社会风险交织叠加，通过对技术平台的数据进行关联分析、因果分析，识别社会风险因子、风险类型和多维风险，智能定量评价风险等级和风险信息，实时自动监测预警，模拟市域社会风险演化机理及其态势，为预防化解社会风险提供数据决策依据，提升了市域各层级的风险防范能力。另外，加强核心系统建设，融入基础系统支撑等，搭建城市数据大脑，预测需求、预判发展、预警风险，助力党委政府向“大数据决策”转变，推动市域内公共安全全覆盖与全周期、全要素智能化管理。

（四）多层级社会反馈：绩效评价与问责机制

传统治理中政策的出台并不能代表政策的完全有效性，而政策的实施效果才是优化政策的重要依据。对于技术驱动的治理效能如何评估，则采取了不同的测量方式。民众的满意度是评判治理效果的基本标尺。具言之，通过技术平台可以监督民众诉求分类、派发、办理和回访的全流程状况，搜集民众诉求和偏好的信息，精准识别民众需求来源是对市域社会治理

绩效评估的重要抓手。同时，在厘清责任清单的基础上，建立各层级监督与考核机制，精准定责，如对市、县（区）、乡镇（街道）逐级进行监督、绩效考核和问责，并建立科学高效、可量化、可操作的考评体系，从过程性指标如评价主体、评价内容、评价方式以及从治理效能结果性指标予以构建。[5] 因而，收集信息反馈效果，对市域社会治理智能化具有指导作用，对执行过程中出现的政策偏差可以修正和调整，并对组织和个人具有激励和约束作用。

三、技术赋能市域社会治理现代化分析框架

整体性治理概念伴随20世纪90年代末信息网络技术的快速发展而产生，融合吸纳了科层制、网络化治理及协同治理等多学科理论背景，核心观点主要包括倡导以责任和公共价值为理念，以多元主体共治为治理结构，以公众实际需求、解决公众生活问题为治理导向，在建立信任关系、责任意识的基础上，充分运用现代信息技术，以互动协同代替局部竞争，跨层级、跨部门之间进行有效协调与整合。使多元主体目标连续一致，手段相互衔接，形成一个有机团结的整体，为公众提供无缝隙的、一站式的公共服务。[6] 这样，便有力破解了治理主体分散化、组织惰性和部门割裂等问题，有利于构建政府、社会、个体公私跨界协同、多元协商共治和网络化运行的公共治理模式。

我国对整体性治理理论的研究始于2002年，发展至今已得到学术界和实务界的普遍认同，主要以理论阐释和用于教育、环境、公共服务、城市更新、社区治理、养老等领域的实践研究为主。当前，针对我国市域社会治理部分领域存在的困境，如主体的错位缺位、治理层级的分割及治理权责的重叠化等，K市作为市域社会治理现代化试点城市，其建成的“一中心四平台”，充分运用整体性治理理论，较好解决了这些治理难题，进而该理论也成为检视我国市域社会治理现代化水平的一个有效理论工具。基于此，我们可以汲取整体性治理的核心观点，以K市“一中心四平台”为典型案例，从以满足民众需求为价值理念、以协调与整合为运行机制、以开放共享的信息技术平台为治理工具、以责任与监管为制度保障等四个方面的核心要素予以展开，以期为我国技术赋能市域治理现代化提供新思考。

第一，价值导向维度。整体性治理以满足民众现实需求为价值理念，为民众提供无缝隙、非“碎片化”的公共服务。在技术赋能市域社会治理现代化过程中，亦是通过“一中心四平台”，以满足市域内民众服务需要、化解民众矛盾纠纷、解决民众急难愁盼问题为根本宗旨。同时，民众不是被动的服务接受者，而是根据自身利益诉求主动地反映问题，督促政策执行者快速解决问题，这有效消除了服务供给方与服务需求方不匹配现象。

第二，运行机制维度。整体性治理主要是坚持协同治理的原则，跨越不同层级、合并不同部门交叉职能及打破公私部门界限，以纵横协调与优化整合的方式为公众提供公共服务、解决公共事务的过程。其中，协调整合机制是其核心要素，目的在于解决集体行动中的协作问题，产生协同效应，提高组织运转效率。“一中心四平台”具有明显的跨界性，亦是以数据共享和系统对接为基础的跨层级、跨部门、跨主体沟通协作，促使制度重构、流程重塑、业务联动、资源聚合、数据融合，形成整体合力，实现“一网协同”，精准、高效回应民众诉求，以更好地破解治理中存在的“责大权小”“推诿扯皮”“资源受限”“效率低下”等治理难题。

第三，治理工具维度。整体性治理强调借助

数字信息技术，加强各环节的信息交换，确保这些信息系统能满足管理者整体性决策的数据要求，提升政策执行效率，形成高效便捷的治理形态。而“一中心四平台”也注重运用数字技术工具为治理赋权增能，加强数据信息共享、开发应用程序，培训信息化建设，为不同层级、部门间的协作与整合提供技术支持。

第四，制度保障维度。责任与监管是整体性治理持续开展的保障，是其关键所在。“一中心四平台”亦明晰治理责任、畅通评估与反馈路径、加强绩效评价考核、全方位监督管理，及时纠正治理主体行为偏差，确保精准问责、奖惩适度、有效激励、督促权力在合法的轨道上运行。同时，保障“一中心四平台”高效运行，为有效治理提供标准化、规范化的制度保证。

四、案例分析——K 市“一中心四平台”技术赋能市域社会治理现代化建设

从理念、机制、方式等不同维度分析整体性治理视角下技术赋能市域社会治理现代化，可以有效破解市域社会治理服务供给不足、统筹协调难、治理任务重等一系列治理难题，文章以 K 市“一中心四平台”作为案例，对其进行有效性论证。K 市是全国城市基层党建工作示范市、国家智慧城市试点，这为推进社会治理现代化建设打下了良好基础。然而，随着经济社会的快速发展，群众对高质量就业有需求，就业比较难；对出行和停车有需求，出行比较难等“八需八难”民生问题日益凸显。同时，基层治理存在基层基础弱化、乡街权小事大等问题。为有效解决好群众关注的民生难题和基层治理问题。2019 年 8 月，K 市建成覆盖全域的网格化管理体系和社会治理智能化支撑平台——“一中心四平台”。

2020 年 6 月，K 市入选全国第一批市域社会治理现代化试点城市。几年来，K 市坚持问题导向，对于经济欠发达地区因地制宜设计智治方案，促使“脚板 + 科技”同时发力，“上报 + 交办”闭环管理，创新“部门 + 智慧网格”工作机制，走出了一条别具特色的智治之路。同时，K 市“一中心四平台”智治支撑市域社会治理经验获得中央政法委的肯定，被推荐为全国改革创新典型案例。因而，K 市“一中心四平台”在提升社会共治和治理能力现代化方面积累了大量先进的宝贵经验，这些经验主要包括以下几个方面。

（一）以满足民众需求为价值理念，提高人民生活品质

整体性治理强调以满足民众个体的、现实的生活需求为价值理念，技术赋能市域社会治理现代化正是需要将人民的主体性贯穿到治理的全过程各环节，维护好民众的切身利益。随着经济社会的加速转型发展，人们对美好生活的需求更加多样化、高级化、个性化，不同群体具有明显差异的利益诉求，因而，政府在公共服务供给、社会矛盾化解等方面面临复杂化、专业化的任务挑战。

“一中心四平台”坚持以人民为中心的发展思想，通过主动发现、正视民众问题，收集社情民意、回应民众诉求，提升民众生活幸福感。例如，“一中心四平台”中的“双向交办平台”始终把服务群众、解决群众身边的烦心事、操心事作为基本着力点，瞄准问题症结所在，创新实行“双向交办”工作机制，进行网格事件上报，即基层点单，让网格问题“浮”上来。专兼职网格员和民众第一时间发现问题、形成事件，并通过平台逐级上报；各级指挥中心（室）统一受理、分析研判、智能精准派单、分流转办，确保问题快速处置，并反馈结果。尤其是民众可通过可视化大屏互动、借助该市开发的 APP、“微连心”微信小程序等相关平台，通过

“随手拍、随时报”的网络政民沟通新渠道，即时反映利益诉求、报送身边安全隐患、表达监督意见，实现了“数据多跑路，群众少跑腿”。同时，通过“综合治理平台”“便民服务平台”，为民众化解基层矛盾纠纷、提供“云社保”便民服务等，真正打通治理和服务“最后一米”。因此，党委、政府通过“一中心四平台”为民众高效办理各项公共服务和快速回应各类利益诉求，提升服务民众能力，实现了政民良性互动，增强了民众的认同感、获得感。同时，对广泛收集的海量数据进行分析预判，感知民众的价值取向、行为方式，有助于采取合理的方式对其进行德治教育。

（二）以协调与整合为运行机制，构建灵活高效的组织结构

整体性治理力图破解行政权力和资源的“碎片化”问题，强调不同主体、不同职能部门力量整合、协调运作以及各类资源要素的合理优化配置，促使治理体制机制具有系统性、重塑性、协调性、动态性。传统压力型的科层体制往往出现横向部门“九龙治水”、条块分割、行业区隔等合力不足，社会参与度不高、群众参与渠道较少，纵向基层力量不强等问题，这已不能有效满足并快速回应复杂多样的民众利益诉求。技术驱动市域社会治理则以协调与整合为运行机制，对不同层级政府、不同职能部门的业务、功能、流程进行了整体性变革，构建“横向到边、纵向到底”的集成化、系统化、扁平化、灵活响应性强的组织结构。

横向上，促使形成政社合作、公众参与、部门联动的治理新格局，解决公众参与程度不高、政社合作不均衡等问题。纵向上，通过在市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）四级综治中心建立起综合指挥中心（室），将四个层级贯通起来，进而联通集成横向各单位、纵向市县街道的数据资源，打通信息孤岛，统一负责线上指挥调度，对各类治理事项进行流转交办、协调联动、研判预警、督办考核，实现治理信息“一个端口进、一个端口出”，这使得政府应对棘手问题的协同治理能力大大提升。

具言之，为解决多方参与不足、公共服务有限问题，“一中心四平台”在实际运行中，强调党建引领，创新推动党建网格与平安网格“双网融合”、基层党建融入到市域社会治理之中。同时，健全市域网格管理体系，提升基层“共治”能力，即按照不留空白区域、不得交叉重叠的原则，将全市划分为 5811 个网格进行管理，根据网格大小，每个社区按照“1+1+1+N”的模式配备网格员，全科网格员既是网格内各类事项信息的搜集者和发起单元，也具有相应的事项关闭权力，整个事项的闭环处理。因而，政府通过“一中心四平台”与政府外的社会力量跨界协作治理，即以全科网格为基础单元，社会组织、企业、民众通过技术平台进行参与、沟通、协商，还可以提供新的社会数据信息，构建起共建共治共享的治理结构，提高了城乡居民的自治能力。

为解决基层治理中行政组织体制的碎片化，条块不清，“看得见的管不了，管得了的看不见”等掣肘问题，“一中心四平台”立足整体政府、回应型政府建设，对传统政府提供公共服务的流程再造，整合不同部门的行政资源，重置职责分配，进行跨部门协作，提升了基层治理能力。比如，“四平台”即综合治理平台、便民服务平台、双向交办平台和综合监督平台，涉及 120 个部门、单位，共涵盖“57+N”大类、“314+N”小项的网格工作事项内容，借助覆盖全市的多元多层次的网格体系和统一的综合指挥中心，根据事件类型分派至各平台职能部门，对网格事件进行分析研判、巡查处置，对党政工作进行交办落实。因而四个平台融入统一的综合信息系统，打造统一的工作网格，

共用一套政务数据，形成统一的领导机制和协同工作机制，实现对基层治理事项的共同管理。

其中，综合治理平台依托综治中心建立，统筹党建群团、综治平安、住建城管等部门力量，对社会治理和公共安全突出的问题进行隐患排查，联合开展执法和综合整治，实现“一网统管”。便民服务平台依托市行政服务中心，统筹政务服务、社会保障等部门力量，承担各类公共服务和便民服务功能，为群众提供最大限度的便利，实现“一网通办”。因而，针对不同类别的问题通过不同平台的职能部门协调联动、业务协同、信息共享，为民众及时高效解决问题，提供优质便捷的公共服务。

为解决市、县（区）、乡镇（街道）的纵向层级难以统筹，基层问题发现不及时，上级任务落实梗阻等问题。K市通过“一中心四平台”实行“双向交办”工作机制，即上级交办，让任务部署“沉”下去。主要是依托智能精准的管控体系，科学高效的指挥中枢，实现党委政府中心工作在市、县、乡、村四级下发专项任务，使上级安排部署迅速传达，分解到基层落实并反馈，做到各项工作安排及时高效落实。比如，目前，基层党建、“三零”平安创建、乡村振兴、城乡防汛等33项中心工作，均得到快速落实、有效反馈。

为解决基层基础弱化、基层权力有限而责任无限，事务繁重而资源配置不足等问题，K市“一中心四平台”通过权力和资源下沉基层以及融合数字技术的方式，创新“条”“块”协同机制。各乡镇（街道）综合指挥室作为基层社会治理一线的“总指挥”，将接收到的群众诉求，精准快速派单给归属管辖的街道、乡镇，而对于街道（乡镇）无法独自处理的事件，上报综合指挥中心受理，中心根据事件整合“条”上资源，将街道的问题和需求分类派发相应的职能部门，进行协同处理，处置完毕后由综合指挥中心直接办结，及时给民众满意的答复。这样，进一步理顺了基层政府的权责关系和资源配置，明确了各部门的工作职责、管理边界，遇到事情能迅速找到责任主体。因而，在数字化改革背景下，推进市域社会治理，能够提高各级政府的统筹协调能力、社会整合能力。

（三）以信息技术平台为支撑，创新多系统融合共享的治理手段

整体性治理着力于创新探索信息化新技术工具，充分利用大数据思维，构建整体统一、互联互通、共享共用的数据库和技术设施共建机制，进而实现数据信息的整体化建设。技术驱动市域社会治理现代化则需要通过开发先进技术，联通不同系统终端，深入挖掘数据资源，辅助管理者制定决策，动态监测研判社会运行状况，增强社会风险的可预测性，为市域社会治理提供信息技术保障。例如，依托网络大数据平台，市级综合指挥中心融合了综治、应急、数字城管等五网，并接入云视讯、城市地理信息、政务数据资源共享交换等4个基础应用系统。同时，还接入了智慧城管、智慧环保、智慧住建等17个城市运管重要应用系统，用“脚板+科技”构建了多网融合的立体化市域社会治理新方式，进而对市域社会问题进行综合治理，从源头上预防和消除各种深层次风险隐患。

完善数据信息的法治保障机制。建立健全数字化推进市域社会治理的行政程序规则，修订相关的法律法规，构建数据基础法律体系，加强对信息数据的安全监管与防范。制定一系列党政核心数据系统的安全管理规章，严格规范各层级、各部门信息数据的交换、使用、查询以及对民众隐私数据的保护，做到数据采集的精准性、数据应用的规范性。加强信息技术人才队伍建设。加大信息化专业人才的培训力

度，提高信息素养和数字应用能力，并完善激励机制，拓展晋升空间。加大财力投入，确保各级政府对技术平台建设、网络维护的经费支出，纳入年度预算，并开辟市场化、社会化等多元资金投入渠道，为市域社会治理提供坚实的技术保障。

（四）以责任与监管为制度保障，完善综合的绩效考评体系

整体性治理强调民众反馈和对行政行为的督促监管，注重构建整合式、系统性的绩效评估体系。因此，绩效指标的开发和运用能够从反向机制上，加强对治理主体的监督和激励，进而更好维护民众权利，提高治理效能。技术驱动市域社会治理则需建立以民众满意度为核心的绩效指标体系，以及对各治理主体治理内容的监督与考核机制。一方面，K市出台了积分考核办法，市域范围内各地区根据自身实际情况将专兼职网格员的信息录入到积分考核系统，并相继出台了对网格员、乡镇（街道）、县（区）职能部门的考评办法。如制定《K市网格员积分考核办法》，将涉及社会治理各类事项对应设定为不同分值，为网格员的综合监督评价考核提供标准，系统对专兼职网格员工作情况自动计分，量化考核，奖优罚劣，有效解决“干与不干、干多干少、干好干坏一个样”问题，提高了基层工作积极性。

另一方面，建立有效的监督保障机制，统筹人大、政协、纪检等部门力量投身网格监督工作，建立人大代表、政协委员网格监督员队伍，发挥法治监督、民主监督作用，完善工作监督机制，保障各项工作落地落实。同时，在市、县两级建立红黄灯催办督办机制，纪委对超期事件协同督办。另外，开发智能管控应用系统，市域社会治理综合指挥系统中的全程监督模块是市域社会治理的反馈和保护机制，通过在治理的主客体之间、政府与多元主体参与者之间、市域与基层之间、部门与区域之间形成稳定的常态化沟通机制，构建回应与相互监督的双向互动机制。[7]因而，健全绩效评估、监督体系对于各治理主体积极回应民众诉求，及时解决社会问题发挥了重要作用，也是建设回应型政府的生动展现。

五、结论与讨论

在整体性治理视角下，当基层治理由粗放式发展转向高质量发展，破除基层社会治理下的制度性、结构性束缚，规避碎片化等多重困境时，市域社会治理成为推进基层治理现代化的重要突破口。尤其是借助大数据和人工智能技术，为市域社会治理插上了“云”翅膀。为更快地推进数字化与市域社会治理领域进一步深度融合，即促使智慧治理中的各种模型、规划设计与民众生活实践场域更为贴近，不断提高市域社会治理精细化水平。K市依托“一中心四平台”，重塑治理体制机制，以党建创新为引领，以网格化管理为基础，以信息化大数据平台为支撑，形成了“统一指挥、协调联动、即时响应、有效处置、精准考评”的管理体系，实现了问题在基层解决、服务在基层供给、工作在基层推动，形成了技术与市域社会治理互相融合的新场景，成功验证了在“整体性治理”框架下技术驱动市域社会治理现代化在中国情境下的适用性。同时，技术赋能市域社会治理过程中也应避免把技术平台当作摆设、弃而不用的现象，应充分运用全新的治理工具和治理机制来达成治理现代化目标。

[参考文献]

[1]杨 磊,许晓东.市域社会治理的问题导向、结构功能与路径选择[J].改革,2023(2).

[2]戴欢欢,陈荣卓.总体性视角下市域社会治理的内在机理

[J].中南民族大学学报(人文社会科学版),2023(2).
[3]章群牛,忠江.市域社会治理现代化:内涵逻辑与推进路径[J].西南民族大学学报(人文社会科学版),2022(8).
[4]孟天广,严宇.人感城市:智慧城市治理的中国模式[J].江苏社会科学,2023(3).
[5]许晓东,芮跃峰.市域社会治理智能化的体系构建与实现路径[J].江西财经大学学报,2021(6).
[6]LING T. Delivering Joined-up Government in the UK: Dimensions, Issues and Problems[J].Public Administration,2002(4).
[7]赫曦滢.智慧政治语境中市域社会治理的逻辑与路径优化[J].政治学研究,2022(3).

责任编辑:陈 偲

Research on the Modernization and Innovation of Technology-enabled Municipal Social Governance

Zhai Huijie

[**Abstract**] Municipal social governance is an important level in the field of social governance. The modernization of technology-enabled municipal social governance creates favorable conditions for improving the effectiveness of municipal social governance. This paper constructs a basic framework of the modernization of technology-enabled municipal social governance from the perspective of holistic governance. It takes meeting citizens' needs as the guiding value to improve quality of people's life; coordination and integration are taken as the operating mechanism to complete the integration of governance subjects, governance structure restructuring, and governance dynamics reshaping; the open and sharing information technology platform is used as a governance tool to enhance the capacity of intelligent scheduling; with responsibility and supervision as the institutional guarantee, it aims to achieve targeted management and enhance the effectiveness of grid governance. With the four core elements carried out, the roadmap of municipal social governance is committed to providing seamless and non-separated holistic services to the public.

[**Key Words**] Technology Empowerment; Holistic Governance; Municipal Social Governance