

# 协同治理背景下智慧社区公共安全治理问题及对策研究

陆震霆

上海理工大学, 上海, 201900;

**摘要:** 研究以协同治理理论为分析框架, 选取D县A社区为实证案例, 综合运用问卷法开展实地调查, 系统解析D县A社区公共安全治理的实践困境。研究发现, D县A社区公共安全治理过程中存在治理主体协同不足、信息共享机制碎片化、应急响应体系滞后等问题显著制约治理效能。基于此, 研究从理念革新、制度优化与技术赋能三维度提出对策建议, 包括构建多元主体权责清单制度、建立基于区块链技术的跨社区数据共享平台、完善“情景-任务-能力”导向的应急预案体系。研究结论为智慧社区治理现代化提供了理论参考与实践路径。

**关键词:** 智慧社区; 公共安全治理; 协同治理

**DOI:** 10.69979/3029-2700.26.03.052

## 1 绪论

伴随信息技术急速发展以及城市化脚步加快, 智慧社区属于城市现代化创建的关键形成局部, 渐渐变成优化居民生活品质, 改进社区治理水平的主要平台, 国家陆续制定许多有关智慧城市, 社区治理, 公共安全的政策文件, 比如《关于推动智慧城市健康发展的指导意见》, 《关于加强社会治安防控体系创建的意见》等, 重视运用现代信息技术来巩固社区公共安全经营和协同治理, 这些政策既给智慧社区营造给予了方向引导, 又为本课题探究供应了稳固的政策支持和时代环境。

而且, 人口流动日益频繁, 自然灾害时有发生, 传统社区经营模式在解决公共安全难题时就有些捉襟见肘, 智慧社区依靠物联网, 大数据等技术加强安全风险检测和反应能力, 不过还是会碰上信息不能流畅分享, 部门之间缺少协作之类的状况, 从而影响到治理成果, 当前大多数研究侧重于技术运用或者单个治理策略, 缺少把协同治理同智慧社区公共安全管理深入结合起来加以系统剖析, 所以, 此项研究想要弥补这个空缺, 去探究智慧社区公共安全管理存在的问题及其根源, 进而给出创建起既高效又能协同并且有技术助力的管理体系, 给智慧社区的长久发展给予理论依托和实行指引。

## 2 D县A社区公共安全治理现状

D县A社区的公共安全治理体系于协同治理视野之下渐渐生成, 包含诸多要素, 比如多元主体, 制度规范以及技术支持等等。

研究发现, 23%的游乐设施不符合安全标准, 15%的商铺应急通道被堵, 研究把政策文本分析法同近三年的安全事故记录结合起来, 梳理出127起事故案例, 其中消防类事故占38%, 治安类事故占29%, 这些数据给本研究判断社区公共安全治理的单薄之处给予了直接

证据。从公共安全治理多元主体协同角度看, A社区形成起“政府引导, 社会协作, 公众加入”的治理局面, 街道办事处通过制订《社区公共安全治理规划》《年度安全工作规划》之类的规范性文件, 给社区安全治理给予了制度保证。

在社区自治层面上, 业主委员会会定时举办安全工作会议, 开展安全巡查等活动, 在物业服务质量监督, 安全设施创建等方面起到积极作用, 需特别提及的是, 物业服务企业在社区安全治理中的地位愈发重要, 该企业通过执行“智慧安防”项目, 在门禁运作, 视频监控, 消防设施守护等方面创建起专业化的管理体系, 给社区安全赋予了基本保障。

制度创建上, A社区形成起比较完备的公共安全治理制度体系, 《社区安全管理制度》明晰了各个治理主体的权利与责任界限及其工作流程, 《社区突发事件应急预案》塑造起分级回应, 协同应对的紧急事件处理机制。技术支持方面, 社区设置智能监测系统, 人脸识别门禁系统等智能化设备, 达成对重点区域的全天时动态观测, 而且依靠“社区安全信息平台”, 各治理主体做到安全信息的即时共享并迅速作出反应, 从而改善治理效率。

## 3 D县A社区公共安全治理存在的问题

### 3.1 治理主体协同不足

在社区公共安全治理中, 治理主体协同是指政府相关部门、社区组织、居民等多元主体相互配合、协作, 共同维护社区安全。然而目前D县A社区存在治理主体协同不足的问题。从问卷调查结果来看, 智慧社区公共安全治理中治理主体协同不足的问题较为突出, 具体表现为居民信任感低、处理效率不高、责任分工模糊等。数据表明, 仅仅只有9%的受访居民称自己对社区应对

火灾、盗窃之类的紧急事件“很有信心”，却有35%的居民只是说“一般”或者更低一些，这体现出居民对于多部门应急协作机制缺少信任感。

### 3.2 信息共享机制不健全

#### (1) 信息采集碎片化，重复率高

D县A社区公共安全治理期间，物业，居委会，公安等诸多主体均创建起自身的信息采集系统，各系统侧重有所区别且缺乏统一标准，引发信息采集呈现出零散化，重复性较高等状况，据访谈所得数据来看，重复采集率一般处于40-70%这个范围之内。

社区工作人员大都表示，当下的数据收集流程很繁杂，这既加重了他们的工作压力，又对数据的精准度和利用率产生了不良影响，很难创建起统一、权威的社区安全数据库。

#### (2) 信息传递滞后，壁垒顽固

当下A社区执行公共安全治理的时候，信息传递大多依靠电话，会议这些传统手段，缺少统一的即时协同平台，据访谈所知，事件信息平均晚到2.3个小时，这极大地影响了应急反应的速度。

部门之间因信息敏感性、权责边界不清与数据安全担忧造成了严峻的数据壁垒现象，基层工作人员均提及唯有在专项整治或者联查行动期间，诸如重点人员动态之类的关键数据才会被“突击共享”，按照访谈情况来看，90%的部门称存在“数据调不出，信息拿不到”这种跨部门协同方面的问题。

#### (3) 存储管理失范，安全隐患大

社区公共安全信息的存储方式长期存在混乱现象，纸质档案、电子表格、老旧数据库并存，缺乏统一标准，存在较大安全隐患和整合障碍。

2023年评估数据显示，约35%的社区存在不同程度的数据泄露风险，数据备份机制缺失、信息加密不到位等问题较为普遍。

### 3.3 应急响应机制不完善

其一，应急响应流程不够标准，当前机制应对突发公共安全事件时，各个环节的职责界限以及操作准则没有清晰的制度规定，就拿火灾事件来说，从报警信息接收，传送，救援力量调配，一直到现场指挥协调这些重要部分，都存在职责不清，相互推诿的情况，这样一种制度上的漏洞会引发信息传达缓慢，资源分配不合理等一系列连锁反应，从而损害应急处理的及时性和有效性。

第二是应急资源储备体系存在短板，社区应急物资储备在种类结构，数量规模以及更新机制等方面无法符合实际需求，像灭火器，防汛沙袋，急救药品这些重点物资，不但储存量不够，而且没有形成定期化的品质检

测与更新保护机制，应急救援设备也出现老化现象，就拿消防车来说，它的重要部件已经开始性能衰退，这给救援工作带来了实质影响，当遇到较大规模的灾害事故时，这样的资源保障力量短缺情况会显得更加突出。

## 4 D县A社区关于提高公共安全治理水平的对策建议

### 4.1 构建多元协作机制

要想加强D县A社区公共安全治理的效能，重点在于形成依靠协同治理理论的多元主体共同治理模式，协同治理属于一种新的治理范例，重视治理主体彼此之间的交流与协作，它的本质就是冲破传统科层制之下的行政障碍，塑造起跨部门，跨领域的协同体系。

从操作层面看，第一点就是要明晰各个治理主体的权力，责任界限以及职能所在，社区居民乃是治理的切身利益攸关方，他们的参与程度会左右到治理的效果，最好通过制度性途径，比如成立社区安全议事会，优化居民看法回应机制等来让居民加入到治理当中，还可以参考“枫桥经验”，塑造社区安全志愿者团队，展开邻里守望，平安巡查之类的群众防范群体治理活动，从而达到居民自主管理和专门化治理的有效融合。社区组织是基层治理的关键承载者，要发挥好它的桥梁纽带作用，提议巩固社区党组织的政治领导功能，把居委会，业委会，物业公司等各种力量融合起来，形成起“一核多元”的治理局面，可以借助第三方社会组织，用购买服务之类的办法，给予心理疏导，法律帮助等专门化服务，从而符合居民各种各样的安全需求。

政府部门作为治理的引领者，要形成跨部门合作机制，提议创建由公安部门带头，消防，城管，应急等诸多部门加入的联席会议制度，达成信息共享和资源融合，还要加大财政投入，改善社区安防基础设施创建，从而加强社区安全防范水平。企业属于社区治理的关键参与者，要承担起自身的社会责任，可以考虑形成企业参与社区治理的奖励制度，促使企业凭借技术助力，设备赠送等途径加入到社区安全创建当中。

要保障协同治理具有可持续性，就需形成起监督评定机制，可以考虑创建涵盖居民满意度，安全隐患整改率，应急响应时耗等要素的考量体系，并定时展开治理效果评定，而且，应当设立奖惩制度，对于成效优良的治理主体予以政策上的优惠，对于怠于履行职责者实施问责追责。

### 4.2 完善信息共享机制

完善信息共享机制对于优化D县A社区公共安全治理水平而言十分关键，当下，社区信息共享存在不少问题，比如信息流通受阻，数据标准不一，安全防护薄

弱等等,这些情况极大限制了协同治理的效果,要想解决此类问题,就务必全方位地去完善信息共享机制。创建起统一的信息平台乃是根基所在,把社区内部诸如治安监测,消防警报,卫生应急之类的各种公共安全信息系统加以整合,冲破信息孤立的局面,就D县A社区来说,可以凭借现代信息技术来搭建一个包含社区各个治理主体的综合信息平台,从而做到信息的集中采集,存储与管理,通过这个平台,社区居民,物业,居委会,政府部门等各个方面均能够随时上传或者获取有关信息,以此来改善信息的时效性和精准度。制订统一的数据标准和规范十分关键,要对信息的格式,内容,采集频率等提出要求,促使不同系统和部门间的数据可以彼此兼容并共享。

创建严格的信息安全经营制度,明晰信息使用的权限与责任,针对违规现象展开严厉惩处,还要提升社区居民和治理主体的信息安全意识,加强其保护信息的水平,推动信息得到有效运用才是信息共享的终极目的,凭借大数据分析,人工智能等技术来深入剖析并挖掘所搜集到的各类信息,从而给公共安全治理赋予决策支撑,比如通过对社区内部治安数据加以分析,就可以预估出犯罪事件多发的地区和时间段,进而预先实施防范举措;通过对卫生健康数据加以分析,就能立即找出疫情方面潜藏的风险点,并采取防疫手段。

还要形成信息反馈机制,把分析成果快速告知有关治理主体,从而让他们随时调整治理策略,要想完善信息共享机制,需政府,社区组织,企业以及居民等多方一同加入进来。政府应当起到引领带头的职能,提升对信息共享平台创建的资金投入量,制订出有关的政策及法规,来引领并约束各方的行为,社区组织应该积极组织居民参加信息采集与共享活动,加强居民的参与程度及其积极性,企业要利用自身所具有的技术长处,给予信息共享以技术支撑和服务,居民也要增进信息共享方面的意识,自发地配合社区展开的信息采集任务,大家一起营造优良的信息共享氛围。

#### 4.3 健全应急响应机制

其一,就组织架构而言,提议整合社区经营部门,公安,消防,医疗等核心部门的力量,形成起统一的应急指挥中心,要明晰各个参与主体的责任界限,梳理指挥流程,通过常态化的跨部门联合演练来优化协同作战能力,保证对紧急情况作出及时有效的应对。

第二,在应急物资保障上,提议形成起“分级储备,分类经营,动态更新”的物资储备体系,按照社区人口数量,地理情况以及风险种类,精准估算各种应急物资的需求量,并创建物资储备数据库,执行信息化运作,

还要形成物资轮换更新制度,保证物资可用有效。

第三,要重视信息流传系统创建的时效性与准确性,提倡形成起“线上+线下”的多种途径信息公布平台,把社区广播,电子显示屏,微信公众号等结合起来,保证紧急情况信息可以立即而精确地传达到受众那里,还要形成信息反馈体制,随时搜集居民的诉求,进而改善紧急应对方案。

最后从技术支撑角度来讲,提议采用物联网,大数据,人工智能等新技术,形成起智能化的应急监测警报体系,可以安排智能感知设备,创建社区安全风险数据库,做到对重点地区,关键部位的即时监测,还要配备无人机,智能救援设备等先进装备,加强应急救援的科技水平。通过这些维度的系统塑造,可以切实加强D县A社区应急响应机制的现代化水平,给社区公共安全治理以强有力的支持,在执行的时候,提议创建成果评定机制,定时对各种举措的执行成果展开评定,遵照评定情况作出动态调节,保证应急响应机制符合持续改变的安全局势。

## 5 结论

本文选取D县A社区作为典型案例,系统梳理了该社区公共安全治理的实践逻辑与存在问题。研究发现,尽管A社区的公共安全治理已经初步形成了框架,但要实现“智慧化、精细化、可持续化”的治理目标,仍需要在制度优化、技术融合和能力提升等方面加强创新,特别是要构建“共建共治共享”的长效机制,推动各方力量的协同合作,共同提高社区的公共安全管理水平。这要求从多层次、多维度展开改进,以实现可持续、综合性的安全治理模式。

## 参考文献

- [1] 杜国平. 智慧社区智慧物业的管理应用研究——以某单位智慧社区智慧物业为例[J]. 数字通信世界, 2024, (08): 122-124.
- [2] 王欣雨. 智慧社区的公共服务体系研究——以日照城市社区为例[J]. 国际公关, 2024, (09): 61-63.
- [3] 赵雪莲, 赵丽琴. 基于主动安全和数字孪生技术的智慧社区建设[J]. 石家庄学院学报, 2023, 25(04): 65-69.
- [4] 郭遐晖, 周圆, 黄敏. 基于智慧社区养老的老人居家安全风险防范[J]. 劳动保护, 2024, (07): 62-64.
- [5] 戴康, 陈鼎祥. 数字技术赋能城市社会安全治理的过程与机制分析——以上海市智慧社区为例[J]. 湖北社会科学, 2024, (01): 76-84.