

未来的“掌上社区”将给我们带来哪些便利？

——解读调研报告《建设好网格化视频监控，打造创新基层治理的“掌上社区”——对石鼓区视频监控网格化建设的评估与建议》

■本报记者 陈润

导语

2016年10月12日，习近平总书记对加强和创新社会治理作出重要指示，强调要提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。社会治理创新“四化”标准，是实现国家治理体系和治理能力现代化的重要指标，对完善中国特色社会主义社会治理体系具有重要指导作用。

今年年初，市委党校专门成立课题组深入石鼓区、市电子政务办、市政府信息调度指挥中心、中兴网信等单位，调研城市社区监控视频建设情况。我们欣喜地发现，依照石鼓区正在全力推进的视频监控网格化建设这个范本，完全可以打造一个以智能化为切入点、以提升基层治理效能为目标的创新性平台——“掌上社区”。近日，记者就此专访了市委党校教育长唐云涛。



作者简介：

唐云涛，公共管理学副教授，国家二级心理咨询师。1970年10月出生，湖南省宁远县人，1996年参加工作，2002年入党，现任中共衡阳市委党校教育长，分管学员管理与信息技术工作。



实行城市社区网格化管理，构建新型社区管理服务体系，已成为当前加强社会管理的迫切需要。

记者：您选择石鼓区作为调研对象，其在网格化视频监控方面有哪些特殊之处？

唐云涛：之所以选择石鼓区就网格化视频监控建设展开调研，一是因为石鼓区作为衡阳的老城区，长期以来面临社区综合治理待破解的难题。它一直是我们社会治理研究关注的重点对象。二是因为石鼓区前期的探索已经取得了一定成效，值得探究学习推广。譬如，区商务局在对演武坪社区老同兴菜场的视频监控管理创新实践，效果显著，成为全市创新社会管理的样板工程。三是因为我们在多次交流中了解到，石鼓区领导对社会综合治理创新工作高度重视，思路清晰，并且有开阔视野、兼容并蓄的愿望和胸怀。譬如，

采用以点带面的建设方式，解决改革稳健推进的问题；采用市场主体良性竞争解决公开、质效与降低成本等问题；采用开门决策、广泛听取多方意见的方式，优化监控视频建成后的运营与运用模式。可以说，正是石鼓区领导这种民主、开放、务实的决策与思维方式，催生了这篇调研报告。

记者：您认为打造“掌上社区”可以解决当前基层社区治理中存在的哪些问题？

唐云涛：当前基层社区治理中存在任务繁重持续难、服务滞后效能低、主体单一参与弱的难题。与此同时，城市社区越来越成为社会建设着力点、社会生活支撑点、社会矛盾汇集点，尤其是“小政府、大社会”格局的演变，许多社会管理职能下沉到社区，社区管理成为社会管理的重要基础。加强社会管理创新，实行城市社区网格化管理，构建新型社区管理服务体系，已成为当前加强社会管理的迫切需要。

式创新。首先，信息社会为创新基层治理模式提供了必要条件。一是信息化带动了基层治理理念的更新。二是视频监控系统建设已有一定基础。三是相关信息技术手段趋于成熟。

其次，网格化视频监控是基层治理创新的重要途径。一是创新中心城区基层治理手段的需要。石鼓区面临的城市管理和基层治理的难度与压力持续加大，公安、交通、环卫、住建等管理任务越来越重，亟需借助视频监控系统提高“精准发现、精准处置”的能力，并可为石鼓区下一步部署城市网格化信息

管理系统提供有益探索。二是有效化解重大社会问题的需要。一方面，可以通过视频监控，尽早发现潜在社会问题，将其解决在萌芽状态，由被动应对变为主动处置。另一方面，对已发生的重大社会问题，可以通过视频监控，提供并追踪各方可信的事实依据，从快从好地予以解决。三是搭建基层治理智能平台的需要。石鼓区实现视频监控网格化，将有效整合全区视频监控资源，并可以视频监控为基础，逐步扩展系统平台和功能，推动“智慧石鼓”建设，搭建并打造基层治理的智能平台。

记者：您认为建设“掌上社区”的过程中存在哪些困难？

唐云涛：一是日常运行安全与维护的问题。因“平安衡阳”“平安石鼓”系统涉及公安专网保密要求，要实现资源的整合，必须进一步在技术上探讨多网融合中的安全区隔问题。在运行层面，必须确保无缝隙监控与隐私安全保护之间的平衡，实现APP权限设置、数据保存处置的规范化法制化。

二是运营资源整合与优化的问题。石鼓区两个试点项目分别由两个不同的公司

建设，但要实现手机APP动态即时调取视频，都需具备互联网功能。由电信公司承建的牛角巷社区监控系统，视频已经上网，民营冠亿公司承建的人民路社区，则还无法上网调取视频，有待与网络公司的下一步合作洽谈。

三是系统功能发挥与拓展的问题。据了解，早几年我市已有社区建成网格化监控视频，但没有发挥应有作用，原因在于使用意识和能力缺失。在调研

中，我们发现两个社区的工作人员，对系统的建成抱有一种喜忧参半的心态，喜的是手里多了一个新式工作武器，忧的是监控又会更多地暴露问题，增加工作压力。因此，试点系统建成后，作用和功能发挥才是问题关键。社区工作人员会不会使用系统？如何使用系统提高工作效能？怎样使用系统解决前文所述基层治理中存在的问题？这些都将是我们需要面对和解决的问题。

记者：您对打造“掌上社区”有哪些意见建议？

唐云涛：一是打造“掌上社区”，凝聚基层治理力量。通过“掌上社区”增强社区工作的包容性和交互性。一方面实现参与治理的主体扩面，使人们获知信息、交流体验、发表意见突破时空限制。另一方面实现参与治理的内容扩充，彻底改变社区工作人员“独木难支”的管理局面。

通过视频监控系统增强“掌上社区”工作的主导性和精准性。社区居委会、居民、物业、驻区单位和社会组织等共在一个微信群，对群主——社区居委会书记或主任的在线治理能力是一个很大挑战，至少将面临两个难题：其一是微信群中少有人说话，大多数人沉默着。其二

是大家熟悉了七嘴八舌，没有主题，甚至传播负能量。群主及其他掌控监控视频APP权限的网格员，应该及时根据监控中发现问题设置议题和执行事项，引导大家或发表真知灼见，或联合采取行动，参与到家园治理中来。特别是基于监控视频提供信息的精准性和即时性，人们在参与治理的过程中会极具效能感和积极性。

二是打造“掌上社区”，提高基层工作效能。“掌上社区”平台具有智能性、开放性和便利性，能把社区信息互通、民主议事、服务执行、民主监督、矛盾调处五大功能融为一体，提高基层工作效能。此外，微信参与具有即时、互

动、便捷的特点，可提升友邻关爱的家园归属感，积累基层治理的“社会资本”，促进共治共享。这也是解决社区工作人员“小马拉大车”困境的重要途径。要提供集成高效的公共服务、提供多元参与的社会服务、提供精细可控的社会治理。

三是打造“掌上社区”，线上线下互动并重。无论借助何种智能化平台，根本都是为了解决线下现实问题，因此，打造“掌上社区”，关键依然在人，在实现线上线下的互动并重。线上治理要有线下机制建构，线上治理要有线下人力保障，要加强培训激励，提升“掌上”主导能力；要加强参与教育，提升“掌上”参与能力。



通过视频监控，可尽早发现潜在社会问题，将其解决在萌芽状态。



石鼓区在网格化视频监控建设前期的探索已取得一定成效



实现视频监控网格化，将有效整合视频监控资源。