科技创新为社会治理体系提质增效

□ 韦玉潇

党的十九届四中全会公报在构建社会治理体系方面，首次增加了有关“科技支撑的社会治理体系”的表述，这是公报的创新和亮点，也是加强和创新社会治理的新机遇。从“科技创新”角度而言，公报更加明确和凸显了新时代社会治理智能化和社会治理安全技防的重要性。中国特色社会主义进入新时代，面对发展过程中的新矛盾新问题，科技信息逐渐成为夺取社会建设主动权和制高点的关键所在，社会治理也逐步进入“互联网+”时代。推动科技创新助力社会治理体系新飞跃，就是要在现有的社会治理模式下，不断完善和创新机制体质建设，寻求信息资源利用效率的高效化，人民内部矛盾防范与化解能力最大化，形成社会治理“智治”模式的常态化，从而顺利实现国家治理体系和治理能力现代化的百年目标。

有助于推动创新社会治理系统化

中国特色社会主义进入新时代，对社会治理能力现代化的要求和考验也不断增多。当前社会治理所面临的问题呈现出多源头、层次性的特点，如何运用现代科技手段，有效利用和统合各方资源，增强社会治理系统化，至关重要。

有利于应对社会治理主体多元化。新时代中国社会治理，是在中国共产党领导下以政府为主导的多元治理模式，强调社会协同、公众参与，充分发挥社会组织和个人的能力，形成共建共治共享的社会治理新格局。多元主体共同参与，有利于治理决策的民主化，治理手段的多样化，但也由此会产生信息不匹配，沟通不及时等现实问题，从而降低治理效率。将互联网技术注入社会治理之中，有利于各主体之间的协调互动，打破信息壁垒和沟通障碍，提升治理手段的技术性与创新性，能够在短时间内完成信息分析、问题整合与决策，是实现治理现代化的重要保障。

有利于应对社会信息碎片化。互联网的快速发展与信息量的爆炸性增加，使社会信息呈现出碎片化特点，且网络传播速度快，信息真假难辨，这些都给网络舆情管控和社会治理工作增加了难度。针对我国当前信息的碎片化、条块化、人力和运行成本高、快速反应能力不足等问题给社会治理创新提出的新要求。推动社会治理创新，正是在网络化和网络平台基础上，运用大数据、云计算等技术优势，在有限的时间内将碎片化的信息进行数据分析和整合，去伪存真，提高信息资源利用率，更好地服务不同社会群体，更有效地管理好国家和社会的公共事务。如有些社区合力打造的党群搭建微平台、认领微心愿、开展微行动、做好微实事、汇聚微星光，通过大数据分析和汇聚民声民情，将碎片化的社区资源整合，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，提升社区治理工作的针对性、有效性，受到群众的广泛认可。

有助于推动创新社会治理能力高效化

信息科技时代带来的不仅是生活方式的改变，更是思维模式、社会发展模式的深刻变迁。快节奏、高速化、高质量的社会生活标准，对社会治理能力现代化和高效化也提出了更高的要求，这也是中国社会治理未来发展的必然方向。

未来社会治理新常态的必由之路。十九届四中全会公报指出，到新中国成立一百年时，全面实现国家治理体系和治理能力现代化，使中国特色社会主义制度更加巩固、优越性充分展现。全面实现国家治理体系和治理能力现代化，在社会治理层面，就是以创新驱动引领未来社会治理新常态。未来社会治理，将会逐步打破“事后应对”的治理模式，利用信息化高科技手段，变被动为主动，增强社会治理的事先预警能力和风险排除能力，完善应对机制，体现社会治理能力的前瞻性功能。通过社会治理“用数据说话”的新模式，完善监督机制，提升服务水平，从而增强政府在治理过程中的公信力和领导力。比如，近年来在一些地区推进的“红色网格”管理化模式，按照“连点成线，连格成网”的基本框架思路，在发挥基层党组织和党员的模范引领作用的前提下，将当地居民和信息按照地域特征进行整合和动态分析，保证实时监控，限时解决问题，化解矛盾风险。这些都体现出未来社会治理信息化、精细化、动态化的发展趋势。

构建智慧城市的必然之路。习近平总书记指出，要强化互联网思维，利用互联网扁平化、交互式、快捷性优势，推进政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化，用信息化手段更好感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助决策实施。构建智慧城市，构建社会治理“智治”模式，就要实现信息数据的开放共享，将物联网、云技术、区块链等技术融入社会治理之中，实现跨学科、跨领域的技术革新，服务于新时代社会治理。一些地区为落实中央综合治理办公室关于“雪亮工程”建设的要求，他们在实践过程中由党员户带头，在主次干道安装监控设施，做到交通事故、安全问题随时看得到，治安管理全领域覆盖，构建智慧城市，实实在在打造共建共治共享的社会治理格局。

当然，在打造智慧城市的过程中，也要注意网络数据的安全性问题。网络数据的整体性和关联性等特点，在有利于社会治理的同时，也产生了个人信息泄露、政府企业信息出现安全隐患等现实问题。针对这些安全隐患，一是从技术层面加大对信息的管理和保护力度；二是完善法律法规，加大对不法分子的打击力度，维护良好的网络治理空间。

有助于打造社会治理的“中国之治”

立足当下，社会主义中国正在实现由“大国”向“强国”的历史性转变；展望未来，在中国共产党的领导下，中国社会治理也将朝着更加专业化、智能化、系统化的方向迈进，并为其他国家的社会治理提供经验和借鉴，打造社会治理的“中国之治”。

有助于推进中国特色社会主义社会治理之路。治理的概念来自于西方。近年来，治理理论的发展也走上了中国“本土化”的历程。相比之下，中国特色社会主义治理模式除了至上而下的改革和创新之外，更引入了科技支撑的理念，将制度的改革与技术的创新相结合，由单纯的至上而下的治理模式变为上下联动，相互补充。将科技创新注入社会治理，其优势就在于打破了静态的社会治理模式和治理改革思路，更注重人民群众对社会治理的参与性和获得感幸福感安全感，这也是“中国之治”的亮点之一。

有助于夯实社会治理现代化的基石。新中国成立70年来，社会治理的发展与祖国的变化密不可分，从某种意义上说，社会治理的发展也是一部中国社会变迁史。在当代中国，社会治理的价值和意义就在于一方面要应对社会主要矛盾的变化，维护社会正常秩序与和谐稳定；另一方面，还要在复杂多变中抓住机遇，充分激发社会活力、促进社会多元发展。习近平总书记指出，要正确处理维稳与维权的关系、活力与秩序的关系，在保证社会稳定秩序的前提下如何激发社会活力，则是当代中国社会治理创新的关键。以科技支撑助力社会治理，就是要以信息化、智能化、现代化技术为依托，全面调动各方积极因素共同参与社会治理，使社会治理“活起来”“动起来”，实现共建共治共享的社会治理新格局。

因此，运用现代化科技手段，支撑与平衡主客体之间活力与秩序的健康发展，大力推进智慧城市、“互联网+”等，深化区块链技术应用，用“小程序”“小服务”解决“大事情”，推动“马上办”“一次办”“网上办”等，实现服务全程全时、管理高效有序、数据开放共享，以社会治理现代化夯实“中国之治”的基石。

政策与治理

政府守信是最重要营商环境

□ 谭用发

近期，新华每日电讯刊发《地方政府“耍赖”，也该进失信“黑名单”》一文，引发了社会的热烈议论。

诚信，是中华民族的传统美德。从脍炙人口的“一诺千金”“一言既出，驷马难追”“言必信，行必果”等守信格言，到广为流传的“曾子杀猪教子”“商鞅立木许诺”“季扎挂剑履约”等践诺佳话，无不在倡导和激励人们，做人做事要诚实守信，遵守诺言。诚信，也是培育和践行社会主义核心价值观的重要内容。

2016年3月28日李克强总理在国务院第四次廉政工作会议上强调，治国理政，无信不立，要求各级政府必须把诚信施政作为重要准则，以徙木立信之态取信于民，带动全社会诚信意识的树立和诚信水平的提高。决不能随意改变约定，决不能“新官不理旧账”。

一些民营企业家坦言：“政府守信是最重要的营商环境。”政府守信是优化营商环境的基石，是政府取信于民的基础。为什么现在有些招商引资优惠价码并不高的地方，对外商却有很强的吸引力？一个很重要的原因，就是政府诚信度比较高，营商环境比较好。几年前，一位在上海浦东创业的香港客商说，来内地创业之前，曾对不少地方的人才政策进行了比较。与那些给车给房给资金等“大奖”相比，浦东的补助资金只是“毛毛雨”。而自己之所以选择了浦东，主要是这里创业环境好，办事扯皮少，不用担心政策多变、政府承诺不兑现。

近些年，确有少数地方政府存有不讲诚信，承诺的政策不兑现，签订的协议不履行等问题。特别是在招商引资、招才引智等工作中，有的抱着“不管三七二十一，先把人引来再说”的异常心态，事前信口承诺，事后拒不履行。有的新官不理旧账，对前任签订的合同，任意推翻或者置之不理。也有的政策多变，朝令夕改，以后面制定的“新规定”对之前作出的合同乱加否定。

政府失信，不仅严重败坏了政府的形象和声誉，而且对经济社会发展的影响也是很大的。在一次海归高层次人才座谈会上，有位国家“千人计划”专家谈到他创办的企业时说，刚开始一切都很顺利，后因地方政府主官易人，后任对前任支持企业发展所作的承诺，态度暧昧，硬是拖着不给办理，不但使企业陷入了进退两难的困境，也让海外几位已准备回国同他一起创业的专家改变了主意。可见，政府失信，伤害的往往不只是某个企业或某一群体的具体利益，而是地方的整体投资环境，“害了一个人，吓退一大群”，丧失了很多难以挽回的商机。更为严重的是，由于政府是诚信规则的制定者、维护者，也是失信行为的裁判者。政府自身失信，产生的负面效应比任何主体都大，极易导致社会陷入信任危机。

政府失信，究其原因可归纳很多条，但最主要的还是政府契约意识淡薄、行政行为失范和对失信行为监督不力、惩处不严。透过政府失信的一些典型案例，我们可以清楚地看到有一共性，即法治观念不强，契约精神缺失，只注重行政权力的行使，而漠视政府在权力运行中应承担的法律、道德等责任。有的是“家长制”“一言堂”作风严重，遇事不做深入调研，不严格按程序办理，习惯于个人说了算。有的打着“发展地方经济”的旗号，有法不依，有规不行，将自己凌驾于政策法规之上，在签订经济合约时乱拍胸脯乱承诺。对出现的政府失信问题，一些监察和上级主管部门时常以所谓的“考虑到地方政府的社会影响和经济发展”，在处理上“大事化小小事化了”，最后不了了之，导致一些人胆子越来越大，甚至也越来越不把“失信”当回事。

我们党历来重视诚信建设，并把诚信作为治国理政的基本准则。特别是党的十八大以来，党和国家围绕加强诚信建设和社会信用体系建设作出了一系列决策部署。中共中央、国务院颁布的《新时代公民道德建设实施纲要》明确提出，要构建覆盖全社会的征信体系，健全守信联合激励和失信联合惩戒机制。党的十九届四中全会将“完善诚信建设长效机制，健全覆盖全社会的征信体系，加强失信惩戒”纳入推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。为加强诚信政府建设，国务院还专门制定了《关于加强政务诚信建设的指导意见》。

打造诚信政府，最关键是地方各级政府，必须要认认真真、不折不扣地贯彻执行中央的决策部署，将推进政府诚信建设的各项措施落到实处。首先，政府要牢固树立法治意识，增强契约精神，坚持依法行政。制定政策，签订合约，要始终坚持实事求是、量力而行的原则，对拿不准、没把握的事，不可轻易许诺。对办不到、做不好的事，更不可自欺欺人，开“空头”支票。对已经出台的政策、作出的许诺，无论遇到多少困难和阻力，都要千方百计予以兑现，万不可出尔反尔，说变就变，成为“耍赖”政府。对一些已不适应形势发展需要的政策规定，也要及时进行修改完善，使其更具科学性、可信性和可行性。其次，要切实加强对政府失信行为的监督和惩戒。人大、司法以及行政机关内部监督机构，要切实担负好这方面的监督责任，并要注重充分发挥社会监督、舆论监督的作用。对少数不讲诚信的“耍赖”政府及时进行曝光，对造成政府失信行为的主要负责人依法依规追究责任。同时，要严格守信践诺考核，把政府履约和践诺纳入政府绩效考评指标体系，对诚信度不高的领导干部及时作出职务上的调整。

观察台

以柔性理念构建社会治理共同体

□ 王加利

党的十九届四中全会明确提出要建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。这一重要论述，体现了我们党对社会治理规律认识的不断深化与精准把握，具有鲜明的现实针对性和实践指导性，为新时代加强和创新社会治理指明了方向。全会提出的社会治理共同体建设突出“人人”，这既强调了在建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体过程中，每个社会成员都是主体，均有参与的责任与义务，也强调了社会治理成果将为人人共享的庄严承诺，为建设更高水平的共同体提供了重要遵循。

可以说，人人有责是基础，强调社会治理主体的多元化，任何社会组织、企业和个人都有责任参与社会治理，打破了刚性管理中政府的一元化，凸显参与主体的多元性；人人尽责是关键，重在表达人民的参与感和责任感，只有人人尽责，才能更好地实现治理目标，共同建设美好国家；人人享有是目标，是对人民美好生活向往和期待的回应，要使社会治理的成效更多地、更公平地惠及全体人民，不断增加人民的获得感、幸福感和安全感。突出了人民的主人翁地位，体现了中国共产党全心全意为人民服务的根本宗旨。

建设社会治理共同体不仅需要以发挥政府行政手段为基础的刚性管理，更需要与其对应的发挥社会力量为主的柔性治理。柔性治理是一种新的治理方式，它坚持以人民为中心，强调多元主体共同治理，主张采用非强制性手段处理公共事务，以构建社会治理共同体为最终目标。

以柔性治理理念与共建共治共享构建社会治理共同体的内在一致性。一方面，核心要义的一致性。坚持以人民为中心是两者的核心要义。在柔性治理中坚持以人民为中心，就是要坚持人民至上的根本立场，做到柔性治理为了人民、依靠人民、成果由人民共享、效果由人民评判。具体来说，就是要在柔性治理过程中将人民的需求作为行动的根本指南，解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题，不仅满足人民的物质文化需要，还要满足人民对“民主、法治、公平、正义、安全、环境”等方面的需要，即满足人民对美好生活的向往和期待；构建和完善人民群众参与治理的体制机制，广泛听取人民群众的意见和建议，打造多元主体共同治理的局面；确保每一位群众都能最大限度的享受到柔性治理带来的物质便利和情感温暖，增强安全感和归属感；最后由人民来评判柔性治理的效果。从根本上，坚持以人民为中心符合社会治理共同体要求人人有责共建、人人尽责共治、人人享有发展成果的要求，还与建设共建共治共享的社会治理制度具有一致性。

另一方面，参与主体的一致性。坚持多元参与是两者的基本要求。在柔性治理坚持多元共治就是要统筹政府、社会、市民三大主体，充分调动其积极性、主动性和创造性，推动政府、社会、市民同心同向同行，使政府有形之手、市场无形之手、市民勤劳之手同向发力，真正实现共治共管、共建共享。建设社会治理共同体也需要调动各参与主体的积极性，调动了参与主体的积极性，也就调动了广大人民群众的积极性，有助于打造全民参与的开放治理体系，建构社会治理共同体。

最后，目标的一致性。柔性治理以构建社会治理共同体为最终目标，柔性治理是一种新型的治理方式，和其他治理方式一样都致力于社会治理共同体的打造和构建。这也是柔性治理能够助推构建社会治理共同体的根本原因。

以柔性治理理念助推社会治理共同体的过程也是从理论到实践的过程。以柔性治理落实到实践最根本的是坚持党的领导。党的领导在社会治理体制构建中居于绝对的核心地位。要加强和完善各级党委对社会治理的领导，加强党对社会治理的领导能力，以及党委对社会治理的统筹谋划和组织领导。在柔性治理中只有坚持党的领导，才能把握正确的政治方向，与党中央保持高度一致，落实以人民为中心的发展思想，否则会迷失方向，解决不了“为了谁”这个问题，有脱离群众的危险。具体来说，应从以下几个方面落实。

首先，要构建多元主体参与机制。多元主体共同参与机制是一个让广大群众都有机会、有途径参与治理的机制，能够保证参与主体的多元化。通过构建社区巡视员制度、座谈会，听证会制度、群众评议制度等以及网络信息搜集反馈平台等线上线下综合参与机制，建构起人人参与的体制机制，保证广大群众顺利表达利益诉求，提升群众的参与感和认同感，落实柔性治理以人民为中心治理理念，增加社会治理的参与面，全面提升社会治理效果。

其次，组建专业化的治理队伍。队伍建设是推进柔性治理的关键，要推进柔性治理队伍建设专业化，必须有专业的治理人员。柔性治理队伍的专业化，体现在人员的治理理念和治理能力上。在治理理念上，参与柔性治理的人员应具备以人民为中心的服务理念，转变刚性管理中以上级领导为中心和以文件为中心的观念，始终将人民放在心中，全心全意为人民服务。在治理能力上，不仅要具备一般刚性管理要求的基本技能，还应具备柔性治理的专业知识以及处理具体事件的柔性手段，为柔性治理提供法治保障。通过法律取得合法性，才能保证柔性治理的顺利实施，同时以法规约束操作流程，才能为达成目的提供法律支撑。

再次，夯实柔性治理的道德基础。法安天下，德润人心。法律的有效实施有赖于道德支持，因此，以柔性治理理念应加强公民道德建设，发挥道德的教化作用，以道德滋养法治精神、强化道德对法治文化的支撑作用，德法并举，为柔性治理保驾护航。同时，厚植柔性治理的文化底蕴。以传承历史文化为基础，挖掘其当代价值，在全社会形成参与柔性治理的广泛共识。

社会聚焦