以服务促治理：社会组织助推服务型社区建设研究

王奇龙

华北水利水电大学 公共管理学院，中国·河南 郑州 450000

【摘 要】随着党的二十大报告明确指出要健全城乡社区治理体系，并强调完善网格化管理、精细化服务和信息化支撑的基层治理平台，基层治理已成为国家治理体系现代化的基石。《中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》（2021年4月28日）进一步强化了这一方向，指出统筹推进乡镇（街道）和城乡社区治理是实现这一目标的基础工程。本文旨在探讨在这一政策框架下，社会组织如何助推服务型社区的建设，从而促进社区服务与治理的有效结合。文章将通过深度访谈和参与观察等方法，分析社会组织在服务型社区建设中的作用和挑战，探讨如何更好地实现政策目标，促进社区治理的现代化。

【关键词】社会组织；社区服务；社区治理；服务型社区

引言

在当前社会发展的大背景下，社区服务和治理的创新显得尤为重要。服务型社区作为一种新兴的治理模式，通过建立社区服务与治理的有效连接，为城市管理带来新的活力和可能。社会组织在这一过程中扮演着关键角色，它们通过提供多样化的服务，不仅丰富了社区居民的生活，还有效地参与到社区的治理中。这种参与不仅提升了社区居民的生活质量，也促进了社区整体的和谐发展。探索社会组织在服务型社区建设中的作用和挑战，有助于理解其在当代城市社区治理中的重要性。通过深度访谈和参与观察等方法，可以更深入地了解社会组织的创新实践及其对社区发展的影响，进而为推动社区治理的现代化提供有益的参考和启示。

1 社会组织在服务型社区治理中的角色与影响

社会组织在服务型社区治理中的角色与影响显著，体现在多个层面。首先，它们作为“桥梁和纽带”，在政府和社区居民之间发挥着重要的连接作用。通过各种社区服务和活动，社会组织能有效传递居民的需求和意见给政府，同时将政府的政策和信息反馈给社区，增进了政府与居民之间的沟通和理解。其次，社会组织在提升社区居民的参与意识和能力方面发挥着关键作用。通过组织各类文化、教育、环保等活动，它们激发居民的参与热情，增强了社区内的凝聚力和归属感。这种参与不仅限于物质层面的贡献，更重要的是在精神和文化层面上促进了社区成员之间的相互理解和支持。

社会组织还在推动社区治理向更加民主化和透明化发展方面起着重要作用。它们倡导的社区参与模式和决策机制，使社区治理过程更加公开和包容，保障了居民的发声权和参与权。通过这种方式，社会组织有助于构建起一种基于共识和合作的社区治理文化。此外，社会组织还在社区资源的有效利用和配置上发挥着重要作用。它们通过自身的网络和资源，能有效整合社区内外的资源，为社区提供更加多元化和专业化的服务。这种资源的优化配置，不仅提高了社区服务的效率和质量，也促进了社区整体福祉的提升。

2 社会组织与社区服务合作模式与发展趋势

在当前的社区建设背景下，社会组织与社区服务合作模式正经历着深刻的变革，呈现出新的发展趋势。首先，这种合作模式越来越强调多元协作和资源共享，社会组织不再仅仅是服务的执行者，而是成为政策制定和服务设计的重要参与者。在这一过程中，社会组织的专业能力和创新精神得到了充分的发挥，有效地补充了政府在社区服务方面的不足。在探索社会组织与政府合作的新模式方面，当前的重点是构建一个基于互补互利的合作关系。政府与社会组织之间的互动越来越趋向于伙伴关系，而不仅仅是资助与被资助的关系。这种合作模式强调了社会组织在社区

服务中的专业主导性，同时也促进了政府政策的灵活性和适应性。通过这种合作，可以实现资源的最优配置，提高社区服务的覆盖面和满意度。

自身的灵活性和创造力，开展了一系列针对特定群体或需求的定制化服务项目。例如，针对老年人、儿童、残疾人等特殊群体的服务项目，不仅满足了这些群体的基本需求，还在精神、文化层面上为他们提供了支持。此外，社会组织还在积极探索利用新技术手段，如“数字化平台”和“在线服务”，来提高服务效率和质量。关于未来社区服务发展的趋势预测，可以看到几个明显的方向。一是服务内容将更加多元化和个性化，以更好地满足社区居民日益增长的多样化需求。二是服务方式将更加便捷和智能化，特别是随着信息技术的发展，数字化服务平台将成为社区服务的重要载体。三是合作模式将更加强调参与性和可持续性，未来的社区服务将更多地依赖于社区成员的主动参与和贡献，形成一个互助和共享的社区生态系统。

3 社会组织助推服务性社区建设策略

3.1 构建社区参与与社会组织协同机制

在现代社区治理中，构建社区参与与社会组织协同机制是实现有效治理的关键策略。这一机制强调居民主导和社会组织协调的双重角色，旨在激发社区居民的参与意识，同时提升社会组织在资源整合和动员方面的能力。通过这种机制，社区居民从被动的服务接受者转变为积极的社区建设参与者，而社会组织则作为连接政府与居民的桥梁，有效整合各类资源，促进居民间的沟通和协作。首先，理论上，这种协同机制基于社区参与理论和社会资本理论。社区参与理论强调居民在社区建设和治理中的主体地位，认为居民的积极参与是实现社区可持续发展的关键。社会资本理论则提出，社会组织通过网络构建和资源共享，可以增强社区的内聚力和解决问题的能力。结合这两个理论，构建的协同机制不仅促进了社区成员之间的相互作用，也提高了整个社区的治理效能。

在实施层面，首先需要通过社会组织发起的各种社区活动，如社区会议、文化节庆活动、志愿服务项目等，来激发居民的参与热情。这些活动既能增强社区的凝聚力，也为居民提供了表达自己观点和需求的平台。例如，定期举行的居民大会或社区论坛，可以让居民直接参与到社区治理和决策过程中，增强治理的民主性和透明度。进一步地，社会组织需要建立有效的沟通机制，如居民议事会、意见反馈系统、社区信息公告板等，以确保居民的声音被听到并得到响应。这些机制不仅为居民提供了表达意见的渠道，也有助于社会组织及时收集和整理居民的反馈，以便更好地调整和优化服务。此外，社会组织还应与社区内的其他重要组织，如企业、学校、宗教团体等建立合作关系，形成一个多元化的资源支持网络。这种网络不仅能够为社区提供更加丰富和多样化的服务，也能够在资源配置上实现更高的效率和效能。例如，企业可以通过提供资金支持或技术设施，学校可以通过学生志愿者的参与，共同为社区建设贡献力量。

3.2 优化社会组织资源配置与服务供给

在服务型社区建设中，社会组织的资源配置与服务供给优化策略是至关重要的。这一策略的核心理念基于“资源优化理论”和“需求导向服务模型”。资源优化理论强调利用有限资源实现最大效益，而需求导向服务模型则强调服务应基于社区居民的实际需求。社会组织在此过程中扮演着关键角色，不仅需要深入了解社区的需求，还要精确评估可用资源，以确保服务的精准对接和高效运作。首先，社会组织应进行细致的需求分析，这涉及到对社区居民的生活状况、需求特点和期望值的全面了解。通过调查问卷、社区座谈会、居民访谈等方式收集信息，社会组织能够更准确地把握社区居民的服务需求。此外，利用数据分析技术对收集的信息进行深入分析，有助于揭示需求的具体内容和潜在趋势。其次，基于需求分析的结果，社会组织需要进行资源评估。这不仅包括社会组织自身的资源，如人力、财力、物资等，还包括社区内外可动员的资源，如企业赞助、政府支持、志愿者力量等。资源评估的目的是确保资源的合理分配和有效利用，避免资源浪费或不足。

在具体实施措施方面，社会组织应当采用创新的服务模式和方法。例如，通过建立“在线服务平台”来提供远程咨询、教育培训、健康监测等服务，既提高了服务的覆盖面，也增加了服务的可达性和方便性。同时，社会组织

还可以利用“移动技术”和“互联网+”模式，创新服务方式，如通过社交媒体进行信息传播和互动，提高服务的参与度和互动性。此外，社会组织还需要在服务内容上进行创新。根据社区居民的特定需求，设计定制化的服务项目，如针对老年人的健康管理服务、针对儿童的教育辅导服务等。这些服务不仅要满足基本需求，还要关注居民的心理和情感需求，如通过组织文化娱乐活动、心理健康讲座等，提高居民的生活质量和幸福感。总体来说，优化社会组织资源配置与服务供给的关键在于深入了解和精确对接社区居民的需求，同时不断创新服务模式和内容。这不仅需要社会组织的专业能力和创新精神，也需要社区内外资源的广泛动员和协作。通过这些努力，可以有效提升社区服务的质量和效率，促进社区的和谐发展和居民福祉的提升。

3.3 推动社会组织与政府的深度合作

在服务型社区建设的背景下，社会组织与政府之间的深度合作不仅是一个策略选择，更是一种必要的发展趋势。这种合作模式基于“公私伙伴关系（PPP）”和“共治理论”，强调政府与非政府组织之间在资源共享、信息互通以及政策制定和执行方面的深度协同。通过这种合作，社会组织不仅能够将自身的专业知识和社区经验融入到公共政策的制定中，还能够帮助政府更有效地实施这些政策，实现政府政策的精准落地。首先，理论层面上，公私伙伴关系（PPP）模式强调政府和私人部门之间合作的重要性，特别是在资源有限的情况下，这种合作模式能够实现资源的最优化配置。共治理论则提出，社区治理应该是政府、社会组织、企业和居民共同参与的过程，通过这种多方参与，可以更好地应对社区治理中的复杂性和挑战。

在具体实施措施方面，首先需要建立一个有效的沟通和协调机制来促进政府和社会组织之间的信息交流和资源共享。例如，通过定期举行的政府与社会组织联席会议、工作小组或者专题研讨会，双方可以就社区服务、政策制定和项目实施等方面进行深入交流和协商。其次，社会组织在协助政府制定和执行社区政策方面扮演着重要角色。社会组织可以利用其对社区的深入了解和专业知识，为政府提供关于社区需求和挑战的反馈和建议。在政策制定阶段，社会组织的代表可以参与到政策讨论和草案制定中，确保政策更加贴近社区的实际需求和特点。此外，社会组织还可以在政策实施阶段发挥重要作用。通过组织志愿者活动、社区宣传和教育活动等方式，社会组织能够帮助政府提高政策的知晓率和接受度，确保政策的有效实施。同时，社会组织还可以参与到项目的监督和评估中，提供关于项目进展和效果的反馈，帮助政府及时调整和优化政策。通过建立有效的沟通协调机制，参与政策制定和执行，以及在项目实施中的积极参与，社会组织不仅能够增强自身在社区治理中的影响力和参与度，也能够帮助政府更有效地应对社区治理的挑战，实现社区的可持续发展。

结束语：社会组织作为连接政府与居民的桥梁，不仅促进了资源的有效配置和服务的创新，还加强了社区居民的参与意识和能力。这种“自下而上”的参与机制和“跨界协作”的模式，为社区带来了更加活力和包容的发展环境。同时，社会组织与政府之间的合作，展现了“共治”的理念和实践，为社区治理提供了新的视角和方法。总体而言，社会组织在服务型社区建设中扮演着不可或缺的角色。它们不仅是服务提供的重要力量，更是促进社区治理创新和发展的关键因素。未来加强社会组织的能力建设，深化其与政府的合作关系，将是推动服务型社区建设向更高质量、更高效率发展的关键路径。通过这些努力，可以期待构建出一个更加和谐、可持续发展的社区环境。

参考文献：

[1]柏婷婷.建设服务型社区的问题及对策探究[J].辽宁师专学报(社会科学版),2023,(01):22-25.

[2]刘芳,陈妍.打造“由心而治”的服务型社区[J].中国社会工作,2020,(04):20.

[3]杜元可.服务型社区治理策略探析[J].新西部,2019,(32):19-20.

[4]潘子利.服务型社区治理对提升农村社区福利的启示[J].劳动保障世界,2018,(26):48-49.

作者简介：

王奇龙（1985.05-），男，汉，河南郑州人，硕士研究生学历，主要研究方向为政府治理与公共服务。