

基层社会治理数字化转型中的公民参与困境 与突破路径分析

黄淇梵

广州新华学院(中山大学新华学院), 广东 广州 510000

DOI: 10.61369/SE.2025020012

摘要: 随着基层社会治理数字化转型推进, 公民参与对提升治理效能至关重要。其在提升治理民主性、增强有效性、促进社会和谐稳定等方面发挥关键作用。但当前公民参与面临技术、制度、文化层面的困境, 如技术上存在数字鸿沟与平台操作复杂问题, 制度上参与渠道单一且反馈滞后, 文化上受传统观念与官本位思想制约。文章针对性提出突破路径, 包括提升公民数字技能、简化平台操作, 构建多元渠道、健全反馈机制, 以及开展宣传教育、破除传统观念, 为推动公民有效参与提供理论与实践指导。

关键词: 基层社会治理; 数字化转型; 公民参与; 困境; 突破路径

Analysis of Dilemmas and Breakthrough Paths of Citizen Participation in the Digital Transformation of Grassroots Social Governance

Huang Qifan

Guangzhou Xinhua University (Xinhua College of Sun Yat-sen University), Guangzhou, Guangdong 510000

Abstract: With the advancement of digital transformation in grassroots social governance, citizen participation is crucial to enhancing governance effectiveness. It plays a key role in enhancing the democracy of governance, improving effectiveness, and promoting social harmony and stability. However, current citizen participation faces dilemmas at the technical, institutional, and cultural levels. Technically, there are issues such as the digital divide and complex platform operations. Institutionally, participation channels are limited and feedback is often delayed. Culturally, traditional concepts and officialdom-centered thinking constrain participation. This article proposes targeted breakthrough paths, including improving citizens' digital skills, simplifying platform operations, constructing multiple channels, improving feedback mechanisms, conducting publicity and education, and breaking away from traditional concepts. These suggestions provide theoretical and practical guidance for promoting effective citizen participation.

Keywords: grassroots social governance; digital transformation; citizen participation; dilemma; breakthrough path

引言

在数字化浪潮冲击下, 基层社会治理正经历深刻变革。作为国家治理体系的基石, 基层治理数字化转型既是补齐治理短板的关键, 也是实现国家治理现代化的重要路径。数字化平台打破传统治理模式, 推动治理流程优化, 将智慧手段延伸至村居社区, 畅通服务群众的“最后一公里”。同时, 通过党建互联互动机制实现共建共享, 提升治理精细化水平。基层治理数字化转型以创造公共价值为核心, 既能提升群众幸福感, 又能增强政府效能, 激发多元主体参与, 对提升基层治理质量意义重大。

一、相关概述

(一) 基层社会治理

基层社会治理作为国家治理体系的重要组成部分, 关乎社会

的稳定与和谐发展。它主要聚焦于城乡社区等基层区域, 涉及对公共事务的管理、公共服务的提供以及社会矛盾的化解等多方面内容。众多学者强调, 基层社会治理的主体具有多元性, 不仅包括政府基层组织, 还涵盖了社会组织、企业以及公民等。有效的

基层社会治理能够实现资源的高效配置，满足基层民众的多样化需求，促进社会公平正义。在实践中，基层社会治理面临着诸多挑战，如治理资源的短缺、治理主体间协同不足等。因此，不断探索创新基层社会治理模式，提升治理能力与水平，成为当前学术研究与实践活动的重要课题。

（二）基层社会治理数字化转型

随着信息技术的飞速发展，基层社会治理数字化转型成为必然趋势。基层社会治理是我国城市治理工作中的核心内容，数字化转型视野下完善基层社会治理功能则是提升城市治理效能和加快我国社会主义现代化建设进程的关键性举措，从现实情况来看，多种现代化的互联网技术和数字信息技术已应用于我国基层社会治理实践中，但未取得理想的治理效果，而在数字化转型过程中基层社会治理工作中还遇到了更多的风险和挑战，关于基层社会治理数字化转型的功能完善问题便成了各级政府主管部门以及整个学术界广泛关注的重要课题^[1]。

二、基层社会治理数字化转型中公民参与的重要意义

（一）提升治理民主性

在基层社会治理数字化转型进程中，公民参与是提升治理民主性的核心驱动力。基层治理直接影响民众生活，公民作为最直接的利益相关者，其深度参与能够精准传递真实诉求，促使治理政策更贴合实际需求，有效规避政策与民意脱节的问题。同时，数字化转型拓宽了参与渠道，为公民行使知情权、参与权、表达权、监督权提供了便利，让公民切实感受到自身在社会治理中的主体地位，增强民主参与的获得感。此外，公民参与打破了传统决策主体单一的局限，不同背景、多元利益的公民群体能够从多维度提出见解，为决策过程注入丰富视角。这些多元声音助力决策者全面考量各方利益，制定出更科学、公正的治理决策，推动基层治理向民主化方向稳步迈进，真正实现共建共治共享的治理格局。

（二）增强治理有效性

公民参与是基层社会治理实现精准施策的重要支撑。基层社会结构多元，不同群体诉求各异，而公民作为基层生活的亲历者，对环境问题有着最直观、真实的认知。他们从生活实践出发参与治理，能够为决策提供多元视角，帮助治理者挖掘被忽视的潜在矛盾与需求。例如在社区规划中，居民基于日常出行、休闲需求提出的设施增设、交通优化建议，正是提升治理精细化水平的关键依据。同时，公民参与带来的信息兼具广度与真实性，为治理者提供了更全面的决策依据^[2]。依托这些鲜活数据，治理主体得以精准定位问题、科学调配资源，避免政策“一刀切”导致的资源错配，实现治理措施与民生需求的精准匹配，切实提升基层社会治理效能与质量。

（三）促进社会和谐稳定

在基层社会治理数字化转型中，公民参与是增进政府与公民互信、化解矛盾、维护社会稳定的关键纽带。公民通过参与治理活动，深入了解政府工作流程、决策逻辑及实际挑战，有效消除

因信息壁垒产生的误解；同时，政府也能借此直接倾听民意、掌握需求，并及时回应调整，这种双向互动显著提升了彼此的理解与信任，推动形成良性合作关系。此外，公民参与构建了矛盾预防与化解的前沿防线。基层社会矛盾复杂多样，若未及时处置易激化升级。公民作为社区生活的直接参与者，能够敏锐捕捉矛盾萌芽，凭借熟悉社情民意的优势，通过协商对话、平等沟通等方式，协调各方利益，将矛盾化解在基层。这种源头治理模式，既避免了矛盾扩散，又维护了社会和谐稳定，为基层发展营造了良好环境，凸显了公民参与在基层治理中的重要价值^[3]。

三、基层社会治理数字化转型中公民参与的困境

（一）技术层面的困境

在基层社会治理数字化转型中，技术层面的障碍显著制约公民参与。数字鸿沟导致部分群体难以融入数字化治理体系：老年群体因对新技术接受度低，习惯传统参与方式，难以掌握智能手机、电脑等设备操作；知识水平有限的公民缺乏数字技能与知识储备，面对复杂平台无从下手；经济条件不佳的公民则因无力承担设备购置与网络费用，被排除在数字化参与之外。不仅如此，参与平台设计缺陷同样严重削弱公民参与积极性。当前部分数字化平台操作流程繁琐，存在大量冗余步骤，如意见反馈、投票等功能需反复填写个人信息。同时，界面设计不直观、功能布局混乱，导致公民在使用过程中耗费过多时间和精力。这种不友好的操作体验，极大降低了公民参与基层治理的主动性与便捷性，成为阻碍数字化转型深入推进的重要因素。

（二）制度层面的困境

制度层面也存在诸多制约公民参与的因素。公民参与渠道单一，缺乏多样化选择，且渠道衔接不顺畅。目前，虽然一些基层地区已经建立了数字化参与渠道，如政务 APP、官方网站留言板等，但整体上渠道形式较为有限，无法满足不同公民群体的多样化需求^[4]。与此同时，线上线下参与渠道之间缺乏有效的整合与协同，线上收集的意见和建议不能及时反馈到线下实际治理工作中，线下开展的治理活动也不能有效地引导公民通过线上渠道进行深度参与，导致公民参与的效果大打折扣。更为关键的是，公民参与后反馈不及时、缺乏有效回应，极大地降低了公民参与热情。在基层社会治理过程中，公民通过各种数字化渠道提出的意见、建议或反映的问题，往往不能及时得到相关部门的反馈。即使有反馈，也常常是形式化地回复，缺乏实质性的解决措施与有效回应。这使得公民感受到自己的参与没有得到应有的重视，认为参与只是一种形式，进而对基层社会治理数字化参与失去信心与热情。

（三）文化层面的困境

文化层面同样对公民参与基层社会治理数字化转型形成阻碍。公民受传统观念影响，缺乏主动参与治理的意识与积极性。在传统观念中，社会治理被认为是政府的事务，公民只需被动接受政府的管理与决策。这种观念根深蒂固，导致许多公民没有意识到自己作为社会治理主体的地位与责任，缺乏主动参与治理的

内在动力。例如，在一些基层社区，居民对于社区事务往往持观望态度，认为社区治理是社区工作人员的事情，自己参与与否无关紧要。除此之外，官本位等传统观念对公民参与的限制明显，阻碍公民在治理中发挥作用。官本位思想使得部分基层工作人员在工作中习惯处于主导地位，对公民参与存在一定程度的排斥或不重视，认为公民参与可能会干扰正常的治理工作^[6]。这种观念不仅影响了公民参与的积极性，也限制了公民在基层社会治理中作用的发挥，使得公民难以真正深入参与到治理决策与实施过程中，无法实现共建共治共享的治理目标。

四、基层社会治理数字化转型中公民参与困境的突破路径

（一）技术层面的突破

为突破技术层面公民参与的困境，提升公民数字技能与优化平台设计是两大核心方向。在技能提升方面，基层政府及相关组织需构建多层次培训体系，针对不同群体特征制定差异化课程。例如，为老年群体设计图文并茂、操作演示直观的教学内容，帮助其掌握数字化参与工具的基础使用方法；为知识水平较低的人群开设数字知识普及课程，系统讲解数字化参与的流程与意义。同时，通过社区海报、公益广告、线上推送等多元宣传形式，广泛传播数字参与的价值与操作技巧，增强公民对数字化工具的使用意愿。在平台优化层面，提升用户体验是关键。基层社会治理数字化参与平台应简化操作流程，去除冗余环节，采用简洁清晰的界面布局，将常用功能置于显著位置，方便公民快速操作。可引入一键式参与功能，实现基层公共事务讨论、投票等操作的便捷化^[9]。此外，强化平台在不同设备与网络环境下的兼容性，确保公民无论使用手机、电脑，或是处于不同网络条件下，都能流畅参与治理活动，切实提升公民参与的便捷性与积极性。

（二）制度层面的突破

在制度层面，建立线上线下多元参与渠道刻不容缓。线上，除政务网站、移动应用程序外，拓展社交媒体平台、在线论坛等渠道，为公民提供更多元的参与途径。线下，保留并优化民意调查、听证会、社区议事会等传统形式，满足不同公民的参与需

求。同时，推动线上线下渠道融合协同，实现信息共享、功能互补^[7]。如线上收集意见后，通过线下议事会深入讨论决策，再将结果反馈至线上平台，让公民及时知晓参与成果。建立健全反馈机制也至关重要。基层政府设立专门机构，及时收集、整理和回应公民的诉求与建议。明确反馈时限，对公民通过数字化平台提出的意见，3个工作日内初步回应，问题解决后及时反馈结果^[8]。此外，设立激励措施，对积极参与基层治理并提出有价值建议的公民，给予物质奖励或精神表彰，提升公民参与积极性。

（三）文化层面的突破

从文化层面来看，通过宣传教育、文化活动等方式增强公民参与意识与责任感十分必要。基层政府可利用社区宣传栏、文化活动中心等场所，开展以基层治理参与为主题的宣传教育活动，向公民普及现代治理理念、公民权利和义务等知识。例如，举办治理知识讲座、主题展览等，让公民深入了解参与基层治理的重要性和意义^[9]。同时，组织各类文化活动，如社区文化节、志愿服务活动等，鼓励公民在活动中积极参与基层事务，培养他们的参与习惯和责任感。此外，倡导树立现代治理理念，破除传统观念束缚。通过舆论引导、典型示范等方式，宣传现代治理中公民与政府平等合作的理念，打破官本位等传统观念的限制。例如，宣传报道公民积极参与基层治理并取得良好效果的典型案例，树立积极参与的榜样，营造鼓励公民参与的良好氛围^[10]。引导公民认识到自己是基层治理的主体，积极主动地参与到治理过程中，共同推动基层社会治理的发展。

五、结束语

基层社会治理数字化转型是国家治理现代化的重要路径，公民参与则是激活转型效能的核心。公民参与可提升治理民主性、有效性，促进社会和谐，但目前受技术、制度、文化等因素制约。技术上存在数字鸿沟与平台操作难题，制度上渠道单一且反馈滞后，文化上传统观念束缚参与积极性。通过技术赋能、制度创新、文化重塑等系统性方案，有望突破困境。未来还需探索长效参与机制，加强区域经验交流，推动基层治理向开放、民主、高效迈进，实现共建共治共享的现代化目标。

参考文献

- [1] 张俊霞. 数字化转型视野下基层社会治理的功能完善路径[J]. 陕西行政学院学报, 2024, 38(02): 97-101. DOI: 10.13411/j.cnki.sxss.2024.02.018.
- [2] 任佳雪. 数字化转型背景下基层治理现代化发展[J]. 中国市场, 2021, (29): 183-184. DOI: 10.13939/j.cnki.zgsc.2021.29.183.
- [3] 胡铭. 基层社会网格治理数字化及其规制[J]. 社会科学辑刊, 2023, (04): 48-59.
- [4] 林园春, 杨柳. 基层治理数字化转型的价值意义、现实困境及优化策略[J]. 中共郑州市委党校学报, 2024, (02): 59-64. DOI: 10.15875/j.cnki.zgzzswdxxb.2024.02.009.
- [5] 谭秋成. 基层治理数字化: 存在的问题及转型方向[J]. 经济研究参考, 2023, (02): 33-40. DOI: 10.16110/j.cnki.issn2095-3151.2023.02.002.
- [6] 王静. 新时代群众参与基层治理的生成逻辑、实践模式与发展路径[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2023, 25(02): 97-107.
- [7] 谢志强, 戚敬渊. 构建基层社会治理新格局的主要制约因素分析[J]. 社会治理, 2022, (01): 49-55. DOI: 10.16775/j.cnki.10-1285/d.2022.01.010.
- [8] 沈俊美. 社会治理过程中的公民参与研究[J]. 特区经济, 2023, (12): 109-112.
- [9] 刘磊. 乡村简约治理的数字化转型及其实现路径[J]. 人文杂志, 2023, (06): 122-129. DOI: 10.15895/j.cnki.rwzz.2023.06.009.
- [10] 何立军. 结构—过程—功能: 基层治理数字化转型研究[D]. 吉林大学, 2022. DOI: 10.27162/d.cnki.gjlin.2022.007706.