

社会救助数字化转型：整体逻辑、现实问题与应对策略*

吴娟¹ 关信平^{1,2}

(1 南开大学社会学院,天津,300350;2 南开大学社会建设与管理研究院,天津,300350)

摘要:社会救助数字化转型是“数字中国”建设和国家现代化治理的应有之义。为更好回应社会各类弱势群体的多元救助需求,社会救助数字化转型应由四重逻辑引领:民生保障是社会救助数字化转型的价值逻辑,为其奠定理念基础;数据要素驱动是社会救助数字化转型的技术逻辑,为其提供有力支撑;共建共治共享既是社会救助数字化转型的实践逻辑,也是其核心目标;法制规范是社会救助数字化转型的制度逻辑,为其提供坚实保障。在技术快速变革的时代背景下,社会救助数字化转型在价值基础、技术创新、社会参与、制度供给和制度运行等方面遭遇挑战。为此,需要整合数字工具理性和社会救助价值理性,加强社会救助政务数据共享和人才队伍的培育,促进社会资源的衔接和多元主体参与,完善社会救助数字化转型的制度体系,并从多角度出发全面推进相关制度的顺利运行。

关键词:社会救助;数字化转型;价值逻辑;技术逻辑;实践逻辑;制度逻辑

一、引言

贫困是古今中外普遍存在的社会现象。过去,最贫困的人往往最封闭,这种封闭性容易滋生贫困亚文化并导致贫困的代际传递和固化,加剧了贫困群体的脆弱性,使许多人难以真正摆脱贫困^[1]。当下互联网增强了个人与外界的链接交互,虽然贫困问题仍然存在,但贫困群体改善生活的可能性大大提升,数字化赋能的社会救助为社会各类弱势群体提供的托底保护呈现数量多、质量优、速度快、效率高等诸多优势。2022年6月发布的《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》开篇明义:“加强数字政府建设是适应新一轮科技革命和产业变革趋势……是创新政府治理理念和方式、形成数字治理新格局、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措^[2]。”在以人民为中心的执政理念下,加强数字政府建设不仅旨在提高政府部门工作效率,更意为实现对人民群众更高质量的服务。因此,数字化转型应当重点瞄准人民群众之所需,为解决好人民群众急难愁盼问题作出贡献。社会救助数字化转型是数字化政府建设的重要内容。数字化的社会救助能更好地适应当前数字化社会的发展,更好地回应数字化时代人民的多元救助需求,是数字化社会安全网中的最后一道防线。

社会救助数字化转型是指基于技术创新,将传统的社会救助与信息技术、大数据、互联网、5G技术、区块链、人工智能等结合起来,借由电子信息平台加强线上线下服务深度融合的社会救助模式改革。各地陆续开展的社会救助数字化转型相较于传统的社会救助具有诸多优势(见表1)。作为一个系统工程,社会救助数字化转型涉及价值理念、技术创新、实践模式、制度规范等多个维度的协同驱动。本文重点讨论社会救助数

* 本文系国家社会科学基金重大项目“当前我国普惠性、基础性、兜底性民生建设研究”(项目编号:20ZDA068)的阶段性成果。

致谢说明:笔者在撰写整体逻辑框架过程中,受到复旦大学陈水生教授于2022年在兰州大学学报(社会科学版)发表的《城市治理数字化转型的整体性逻辑》一文的深刻启发,诚挚感谢陈水生教授对本文提出的宝贵建议。

数字化转型的整体逻辑,探寻各个维度的驱动效应,并以“价值—技术—实践—制度”的四维逻辑为框架,梳理当前阶段社会救助数字化转型面临的现实问题,为全面提升社会救助数字化转型的整体治理效能提供理论支持和应对策略。

表 1 社会救助数字化转型典型案例及其功能优势

典型案例	主要功能或优势
1.上海市长宁区华阳路“社区云+精准帮扶”试点街道	一是数智引领,“精准式”锁定效率高;二是系统赋能,“前瞻性”介入主动性强;三是链接资源,“靶向式”服务回应准
2.北京市崇文区社会救助信息化平台(现东城区)	一是信息整合功能;二是资源配置功能;三是业务审批功能;四是智能救助功能
3.安徽省淮南市社会救助综合服务信息化平台	一是通过信息共享实现资源有效合理分配;二是充分整合救助资源、畅通救助渠道
4.浙江省“一库、一网、一平台”低收入人口智慧帮扶体系	一是多渠道汇聚低收入人口基础数据库;二是多维度监测低收入群体安全保护网;三是多主体帮扶,打造低收入人口智慧救助服务联合体
5.内蒙古自治区兴安盟民政局社会救助信息化管理系统建设项目	一是自助申请;二是在线核算;三是在线公示;四是设置专属二维码建立公民明白卡;五是生存认证系统;六是投诉举报反馈
6.江苏省常州市智慧大救助平台“五化”智慧救助体系	一是一体化集成,救助更加便捷高效;二是智能化研判,救助覆盖更精准
7.江苏苏州工业园区“救这么办”社会救助服务平台	一是政策找人;二是监测预警;三是一键申办;四是撬动社会力量广泛参与社会救助
8.山东省德州乐陵市“德救助”微信小程序	一是建立“一网覆盖、全链管理”的特困人员照护服务体系;二是困难人员实现了从“受助”到“自助”,再到“助人”的转变
9.山东省泰安肥城市“一门受理 协同办理”综合救助窗口	一是实现信息互通;二是救助更加精准;三是工作人员办事效率提高;四是实现救助资源的整合和效益最大化;五是首创困难家庭综合评估系统
10.山东淄博博山区“博山e救助”微信小程序	一是网通办,让数据多跑路、群众少跑腿;二是主动发现,从“人找政策”到“政策找人”;三是统筹合力,打造“物质+服务+e”新模式

资料来源:表中社会救助数字化转型案例由作者根据民政部官网、各地区政府官网和官方微信公众号等网络平台提供的信息整理。

二、社会救助数字化转型的整体逻辑

厘清社会救助数字化转型的整体逻辑涉及对其价值理念、驱动要素、实践模式、制度规范四个维度的论证。其中,价值逻辑是指社会救助数字化转型的理念和意义,强调通过数字化转型来提高社会救助的效率、公平性和可持续性,以更好实现社会福利和公共利益的分配。技术逻辑是指社会救助数字化转型所依赖的技术手段和工具,强调利用信息技术、数据分析、人工智能等技术或数字平台提升社会救助的管理、服务和决策能力。实践逻辑是指社会救助数字化转型的具体实施过程和方法,强调通过明晰各责任主体的权责边界、路径选择及福利共享机制促进善治。制度逻辑是指社会救助数字化转型所需要的制度和政策支持,强调通过法律法规、政府机构、组织体系等制度安排推动社会救助数字化转型的顺利实施和可持续发展。四个逻辑之间相互关联、相互作用,价值逻辑为数字化转型提供了明确的目标和动力,技术逻辑提供了实现数字化转型目标的工具和手段,实践逻辑提供了实施数字化转型的方法和路径,制度逻辑提供了制度环境和政策支持。它们共同构成了社会救助数字化转型的整体逻辑框架。社会救助数字化建设进程中,应该立足全局高度,多措并举,策无遗算,“四手抓,四手都要硬”。只有“四轮”齐头并进、协同驱动,才能更快更好实现社会救助数字化转型的社会治理目标。

(一) 民生保障:社会救助数字化转型的价值逻辑

民生保障是社会救助数字化转型的价值逻辑,为之奠定理念基础。作为数字化政府和服务型政府的灵魂,现代社会主义国家的民生保障不仅包含公民权、公平、正义、民主、责任、公共利益等传统公共服务精神^[3],还强调民生服务的社会成本核算、追求公平和效率的融合、倡导公民参与以及注重人民主体性的实

现,主张建立以人民为中心的民生保障体系^[4]。社会救助在数字化转型过程中所发挥的民生保障功能应兼具传统社会救助的价值理性和数字技术的工具理性。

1. 社会救助数字化转型本质是为了更好地服务贫困群体

国富民强是所有国家的终极追求。社会主义国家的“民强”,意指最广大人民群众的健康强盛,最广大人民包含“鳏、寡、孤、独”等弱势群体。社会救助数字化转型的本质是为贫困群体提供更加高效和精准的服务、帮助和支持。通过数字化技术,相关政府部门可以更好地收集、整理和分析各种数据,从而更准确地评估贫困群体的需求,制定更有针对性的救助措施。此外,数字化平台还可以提高救助流程的透明度和效率,减少人为错误导致的遗漏,以及社会救助资源的重复获取、错误配置等问题,确保救助资源更加公平合理地分配给贫困群体。总之,社会救助数字化转型就是国家根据现时国家实力、科技发展、人民需求、治理变革目标等对最广大人民做出的及时回应。在数字化技术日益发展的今天,国家的社会救助事业不能墨守成规,必须与时俱进,跟上科技进步的步伐,利用科技发展的成果服务人民、造福人民。

2. 社会救助数字化转型可以提升社会救助服务的效能和效率

社会救助的社会环境在数字化时代发生了巨大变化,由此,过去传统、孤立、分散的社会救助机制也发生了剧烈变革。社会救助数字化转型就是要让政策福利更平等地惠及社会中不能维持基本生活的困难弱势群体,运用数字化技术和互联网政务平台为弱势群体提供更便捷高效、更智能精准、更优质、更人性化的救助服务。社会救助数字化可以通过在线申请、智能审核等提高救助的精准度和效率,还可以通过数字系统锚定困难群众、识别救助需求、整合线上线下救助资源,从而为制定精准帮扶政策、措施提供充足依据^[5]。如在“线上”利用大数据技术监测到居民个人自费医疗费用明显超过标准线后,派出“线下”工作人员去对接这些潜在的社会救助服务需求者,这种线上线下的互相融合有助于及时高效地回应公众的救助需求。互联网极大地缩短了人与人之间的时空距离^[6],人们获取和传播信息的渠道增多且机会较为公平,使得多元主体彼此衔接成本大幅度降低,进而使社会救助信息在更大范围内迅速传播并得到有效利用,社会救助的包容性大为增强。社会救助数字化转型就是要以“低成本、高效益、高效率、相对公平”的方式来改变弱势群体的弱势地位,以实现对社会弱势群体的“倾斜保护”“兜底保护”。

3. 社会救助数字化转型可以实现从“管理者中心”到“使用者中心”的转变

过去国家以“大家长”姿态管理社会,拥有排他性的公共权力,并决定性地占据信息优势,其委托各级政府以单边意志垄断社会管理和社会服务,实行政府中心主义^[7]。在以人民为中心的执政理念下,人民既是社会政策的实施对象,同时也是社会政策和政府机构部门的“顾客”,“顾客”的意见和建议成为政府部门执政施策的重要参考。社会救助数字化拓宽了受助者利益和意见表达的渠道,使有关部门能更清晰地听到人民的声音,更全面地理解人民的需求,将服务对象的真实诉求纳入决策范畴,从而进一步完善社会救助机制。同时,社会救助数字化推动制度的透明化和公开化,拓宽了社会救助制度红利的辐射范围,增强了制度实施过程的公平性和正义性。发展和运用数字化技术的目的是更好地服务人民,在社会救助数字化转型过程中,服务对象是社会救助机制运行的中心,他们的需求、意见、困境、利益在社会中最大限度地得到表达和呈现,成为各项社会救助政策制定和执行的焦点。社会救助数字化转型中,从“人找政策”到“政策找人”^[8]等数字思想的转变体现出“以人民为中心”“以公共服务使用者为中心”的现代执政理念。

(二) 数据要素驱动:社会救助数字化转型的技术逻辑

数据要素驱动是社会救助数字化转型的技术逻辑,为之提供有力支撑。在数字时代,数据要素是区别于土地、资本和劳动力的重要生产要素和无形资产,具有驱动创新变革、提高生产效率的功能^[9],成为数字化时代支撑社会治理和社会发展的关键战略资源。运用大数据、互联网、数字平台等可以实现社会救助的精准识别、智能决策和精细服务。本文具体从数据要素的经济生产功能和数字平台创新服务流程两方面对社会救助数字化转型的技术逻辑进行阐述。

1. 数据要素在互联网业态中发挥经济生产功能

数字化技术改变了发现和解决问题的方式,提升了发现和解决问题的效率。互联网为用户表达和记录

多元化需求提供了技术手段,这些多元化需求被转化为用户大数据^[10],民政部门借助数字系统对这些大数据进行分析计算,可以减少社会救助相关信息、措施、政策、服务等产出的时间和成本。相较于传统的社会救助服务流程,数字化不仅缩短了社会救助的决策成本,还节约了服务的实施成本、考核成本。社会救助数字化运行以反映社会贫困群体的即时求助需求、个人基本信息、个人历史服务记录、政策资源、社会资源的数据,以及反映同质同类服务信息的数据为关键生产要素,其具有三个显著优势:一是有关部门可以对特定群体进行实时、低成本的数据收集;二是社会救助数字系统针对特定群体的数据分析具有瞬时性、及时性;三是不同部门可以对与社会救助相关的数据进行多次重复使用,特定数据在相关部门内部具有非排他性^[11]。数据要素在互联网产业生态中具有边际成本递减、边际效用递增、规模效应等经济特征^[12]。以数字要素为核心的社会救助数字化,有助于发挥数据要素的经济生产功能,可通过智能算法优化社会救助资源配置、降低社会救助服务成本,实现“技术—组织—资源—政策”的高效联动,从而快速达成对特定群体施行社会救助的治理目标。

2. 数字平台创新社会救助服务流程

各类政务 APP 和小程序、政府服务网站、政府官方微博和微信公众号等是社会救助数字化的载体,以信息技术为基础的数字平台可以实现“人机互联—万物互联—万物智联”的转型升级。数字化重塑并优化了传统社会救助服务流程,提升了社会救助服务体验感。社会救助通过数字化平台实现的业务流程创新可以被概括为三个方面:其一,从群众视角看,救助部门将数字技术与制度变革相结合,实行一网通办、一窗通办、一窗综办等模式^[13],并运用电子证照、电子签章、电子签名等技术,为群众提供便捷高效的社会救助服务^[14],节省了使用服务的时间。其二,从社会救助行政主体视角看,救助部门对数据规则、办事流程及审批逻辑进行关联并将它们体系化^[15],这种“一件事”模式极大提升了社会救助工作人员的办事效率。其三,从社会救助服务供给方式来看,数字化的社会救助可以通过链接社会基础设施及商业资源进行资源整合,以实现社会救助服务的社会化供给^[16]。例如,政府部门可以将银行、邮政机构的数据信息纳入社会救助数字一体化系统,供困难群众即时查询、使用。智能化数字社会救助服务平台提供的网格化管理、精细化服务、参与式治理可以解决过去救助服务需求异质化与救助服务提供单一化的矛盾、救助服务需求精准化与救助服务提供粗略化的矛盾、救助服务需求即时性与救助服务拖沓的矛盾。由此,社会救助数字化转型改变了传统社会救助办事情景,缩短了办事时间,改进了社会救助的服务体验,呈现出社会救助服务的创新范式,更好地彰显服务型政府的公共服务精神。

(三) 共建共治共享:社会救助数字化转型的实践逻辑

共建共治共享是社会救助数字化转型的实践逻辑和核心目标。具体而言,社会救助数字化转型的社会目标是建成人人参与、人人尽责、人人享有的“共建共治共享”的社会救助数字化治理格局^[17],将孤立隔绝的“官—民”二元互动局面变革为“个体—社会—市场—政府”多元开放的发展格局。数字化技术重塑了社会救助治理格局,对促进社会救助机制变革、整合社会资源和社会力量、维护社会和谐稳定发挥了至关重要的作用^[18]。“主体”“路径”“目标”三个维度^[19]的价值内涵共同勾勒了社会救助数字化转型的实践逻辑。

1. 社会救助数字化转型的主体维度——共建逻辑

社会救助具有的再分配性与资源消耗性决定了公共部门的介入不可避免^[20]。然而,现代社会问题的复杂性、社会救助需求的多样性^[21]、价值目标取向的多元性导致单纯依靠政府部门很难顺利实现社会救助的社会治理目标。数字化技术为党和人民、社会组织、企事业单位参与社会救助治理格局提供了极大便利。例如,互联网科技公司可以为民政部门提供政务系统、二维码、救助小程序等技术层面的支撑,城市居民通过“社区云”参与社区救助信息的发布或回应,企业通过政府购买服务为特定用户提供“互联网+社会救助”服务等。以往,我国公共服务一般由政府提供,供给主体较为单一,这会导致地方政府利用信息化手段提供便民服务的动力严重不足^[22]。数字化背景下,多元主体的参与格局打破了过去政府对社会救助服务的垄断局面,促进了政府治理与社会调节、居民自治的良性互动^[23]。“共建”情境中,多元主体的积极参与激发了市场主体的活力与创造力,社会救助资源社会化有力提升了治理效果。需要强调的是,政府仍然是社会救助数

数字化转型的最大责任主体,负有推动社会救助数字化转型的最大责任,对社会救助数字化转型进行领导、管理、监督、评估及财政投入都是政府不可推卸的责任。同时,政府应制定相关政策和法规,建立数字化转型的整体框架和指导,促进社会多元主体的共同参与并明晰各参与主体的责任边界。

2. 社会救助数字化转型的路径维度——共治逻辑

数字化转型是推进“放管服”改革和建设服务型政府的必然要求^[24],来源于市场的技术服务供给逐渐成为政府公共服务中的重要技术支撑。市场以政府技术伙伴或公共产品提供者的身份参与公共治理,“社会”则以意见表达者或舆论监督者等身份参与公共治理,这种变化促进了政府管理模式从传统“自上而下”的科层内部协调向“政府—市场—社会”协作共治的转变^[25]。社会救助数字化转型中权力和组织关系的重构是“共治”的重要内容,数字化打破了过去公共权力对信息和治理权进行“独家把持”的局面,在法制规定和政府主导下,个体或社会组织在社会救助体系中具有普遍的参与权、知情权、意见表达权、监督权和部分决策权,多元主体通过不同方式共同行使治理权,社会权力和公共权力的协同效应得以有效发挥。同时,传统社会救助机制中的组织关系也被数字化重塑,等级森严的上下级关系被横向到边、纵向到底的智能化、扁平化、网格化的组织关系替代,使得社会救助信息可以在极短时间内实现“个人—社会—市场—政府(各职能部门)”的横向流动和“中央—地方—民众”的纵向流动,社会救助制度治理绩效得到极大提升。此外,多元主体协商共治增进了社会救助制度的社会信任,强化了公共治理的合法性基础。

3. 社会救助数字化转型的目标维度——共享逻辑

不断增进最广大人民的福祉,让人民共享科技进步和社会发展的成果,提升人民群众的获得感和幸福感是党和国家对全体人民做出的庄严承诺^[26-27]。社会救助数字化转型的“共享逻辑”至少包含两层含义:一方面指最广大人民的共享,强调共享的规模。数字化拓展了社会救助、社会帮扶、志愿慈善等社会服务的参与者范围、参与渠道及服务方式,使社会救助惠及更多人群,极大地提升了制度效能,广大人民群众成为社会救助数字化转型的直接受益人。另一方面指城乡之间、地区之间、不同年龄群体之间、不同职业群体之间相对平衡、充分的共享,强调共享在社会结构中的平衡,也就是共享的公平性。公平性是社会救助与生俱来的天然属性,社会救助数字化转型过程中,应当兼顾不同地区、不同人群的社会救助需求,从人民群众最迫切的现实困难出发,注重对“社会救助利益”进行公平分配,切实为各类困难群体做好兜底性保护^[28],让广大人民群众公平地获得社会救助资源和服务,实现数字公平。

(四) 法制规范:社会救助数字化转型的制度逻辑

法制规范是社会救助数字化转型的制度逻辑,为社会救助数字化的顺利推进提供坚实保障。当前,信息化技术推动社会治理向纵深发展,已经渗透到国计民生的方方面面,随着行政审批改革的深入发展,单独依靠数字技术与平台治理的创新驱动难以满足民众获取政务服务的深层次需求,来自制度层面的法制保障显得尤为重要。制度具有多层次、多种类功能,本文主要从激励与约束两个制度功能维度对社会救助数字化转型的制度逻辑进行论析。

1. 社会救助数字化转型中制度的激励功能

社会救助数字化转型中制度的激励功能指通过规则、制度、法律、文化规范实现对全体人民、社会组织、企事业单位、政府机构的方向引导、动机激发与行为强化,体现出一种内生动力,它可以持续调动各主体的主动性、积极性和创造性^[29]。数字化规划制度、数字化创新制度、数字化开放制度、数字化人才培养制度等都在社会救助数字化转型过程中发挥了不同程度的激励功能,激发了多元主体在社会救助数字化转型中的参与性和创造性,促进了社会救助数字化转型的健康有序发展。例如,《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》《国务院关于进一步推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》等制度提升了社会救助数字化转型的法制化、科学化水平^[30-31]。应坚持以制度促创新,以制度促发展,以制度促治理绩效。

2. 社会救助数字化转型中制度的约束功能

道德的约束力是有限的,因此现代和谐社会建设需要刚性的制度约束^[32]。社会救助数字化转型中制度的约束功能指制度在社会救助数字化运行系统中对相关多元主体的行为的规范、限制和管理。与社会救助数字化转型相关的数字安全监管制度、数据标准制度、电子政府绩效考核制度、公共部门信息管理法规、国家信息安全防范制度等可以起到预防个人违反法律、侵占他人正规利益、危害公众和国家安全等不当行为的作用,也可以起到预防公共部门和其他组织不作为或违规操作的作用。这些约束制度可以提高相关部门服务的规范性、质量和效率,从而提升数字化社会救助服务的公信力和可持续性。需要强调的是,约束不是目的而是手段,制度的约束功能本质还是为了服务制度的激励功能,保护那些合法合规行事的公民、群团组织的正当权益。总之,社会救助数字化必须受到技术伦理规制、技术应用规范、国家数据安全保护制度的约束,以保障社会救助数字化转型的合法性、规范性和健康发展,否则“技术+权力”寡头将对社会、公众、国家的安全和稳定构成巨大威胁。

三、社会救助数字化转型面临的现实问题

(一) 社会救助数字化转型中的价值风险问题

数字化技术提升了社会救助服务的效率和质量,极大增强了社会救助的均等性、包容性、普惠性。同时,社会救助数字化转型实质反映出政府职能的转变,以及主动服务、以民为本的民生保障思想。然而,新技术治理受国家制度、治理机制、政府运行模式以及其他客观因素的影响,在社会救助数字化转型过程中呈现出“双刃剑”的特征^[33],既具有赋能功能,亦会引发“数字鸿沟”“数字不民主”“数据泄露”等价值风险。

1. 社会救助数字化转型中的数字鸿沟问题

数字鸿沟现象是“数字不公平”的重要体现,它指数字化转型过程中,部分人群因为缺乏数字技能、设备或网络的连接,面临使用数字化技术的障碍,无法及时获取最新的政策,以及救助标准、申请流程和申请资质等关键信息,也无法快捷便利地享受到数字化的社会救助服务,由此,这类人群的社会救助利益诉求被忽视,贫困和不平等问题加剧。此外,地区经济发展水平也直接影响社会救助数字化基础设施建设、人才供给、资金投入的水平,进而导致落后地区与发达地区的社会救助效果差距扩大,这与社会救助数字化转型更好更公平地服务贫困群体的初心和使命相违背。

2. 社会救助数字化转型中的“数字不民主”

社会救助数字化转型中的“数字不民主”指数字技术在社会救助中的应用可能加剧权力不平等的现象。在数字化转型过程中,数字技术的应用可能使权力更加集中,导致一些弱势群体在决策和资源分配中失去话语权。例如,基于智能算法的决策可能导致部分群众被排除在救助范围之外。不会使用互联网的“网络弱势群体”的社会救助权益在数字化时代可能会被进一步忽视和“剥夺”,当遭受数字不公时,这类人群也很难有话语权进行申诉。

3. 社会救助数字化转型中的数据安全风险

在社会救助数字化转型过程中,公众个人基本信息和家庭经济收入等敏感数据被频繁地存储在各个机构部门的数字系统中,增加了数据泄露和滥用的风险。一旦数据被黑客攻击、滥用,个人会遭遇隐私被侵犯、财产损失等危机,大规模数据泄露甚至会导致社会信任危机。

(二) 社会救助数字化转型中的技术创新问题

1. 社会救助数字化转型中的信息孤岛难题

我国各类各级政府机构的运作系统较为独立^[34],社会救助在数字化转型过程中易出现信息孤岛难题,具体表现为社会救助数据孤岛、社会救助系统孤岛、社会救助业务孤岛、社会救助管控孤岛等^[35]。理论上,在社会救助数字化转型过程中,业务办理的责任主体可综合运用政府部门的智能办公数字系统,归集各部门掌握的居民基础数据进行测算、分析,有效打破各部门间的业务信息壁垒,达成“一件事办理”的目标。然而,部分地区在构建社会救助信息化平台过程中存在数据共享不畅通的现象^[36]。例如,在一些经济欠发达地区,由于基层机构部门不注重或没有能力对社会救助信息系统进行转型升级或对社会救助业务办理流程

及时进行更新,求助者常常遭遇“事难办”“腿跑断”“章盖遍”等办事情景^[37]。我国政府在过去10年中,为应对信息孤岛问题做出了巨大的努力,例如开发了政府各职能部门业务协作机制,出台了关于各部门数据共享服务的法律、政策和章程^[38]。然而,总体上政府信息共享机制的建设成效不佳,公共部门之于企业、区县之于省市、西部地区之于东部地区在信息共享方面的差距还很大。社会救助数字化转型过程中,纵向和横向的信息共享都还存在极大的改进空间。

2. 社会救助数字化转型中专业人才不足

技术创新的本质是人才创新、知识创新,人才的匮乏将会导致技术发展的后劲不足^[39]。社会救助数字化转型需要大量专业人才的支持,尤其需要大数据、人工智能等领域的高端专业人才。然而,我国目前这方面的人才储备无法满足数字化转型的需求,人才的供给与需求脱节成为社会救助数字化转型中的一大“堵点”。随着社会救助数字化平台的建立,智能化的业务流程模式既提高了政府工作效率,也提高了对各级社会救助工作人员的上岗资质要求^[40]。具体而言,社会救助数字化转型要求相关专业人才具备计算机网络基础知识、社会救助专业知识、互联网文化素养、数字思维、开放观念等,而当前我国同时掌握好社会救助专业知识和数字化技术的人才还存在较大缺口。一方面,一些基层救助工作人员缺乏数字化技术方面的培训和教育,一定程度上制约了社会救助数字化转型的进程;另一方面,我国缺乏高端数字化技术人才,导致基于人才和技术创新的数字系统的迭代升级不能有效满足日益增长的社会救助需求。

(三) 社会救助数字化转型中的社会参与问题

社会救助数字化转型的最终目标是实现“共建共治共享”的治理格局^[41]。多元主体协同共治是社会救助数字化转型中有效的实践进路,然而,由于我国社会救助数字化场景还处于培育阶段,公众和政府的观念也还在转变过程中,当前社会救助数字化转型还面临以下两大问题。

1. 社会救助数字化转型中公众参与不足

社会救助数字化转型中的集体行动建构于政府、企业、社会组织及广大人民群众彼此信任、共同协商的合作关系之上。其中,公众参与是基础。公众在社会救助数字化转型中参与不足的主要原因是:宣传和教育欠缺,使得部分公众对社会救助数字化转型的概念、意义和实施方式缺乏足够的认知和了解,或对相关议题不感兴趣;一些公众虽然对社会救助数字化转型感兴趣,但缺乏有效的参与渠道(如线上平台、社交媒体等),无法便捷地表达意见、建议或贡献力量。由此,公众参与社会救助数字化转型的积极性和创造性受到抑制。需要强调的是,社会救助数字化转型中的公众参与不仅体现在线上申请次数、使用数字化服务的频率上,还表现在公众经由数字渠道参与社会救助服务供给,以及公众对于社会救助数字化服务的效果评估和政策满意度等方面。目前各省市关于这些方面的数据都较为欠缺,包含信息披露在内的相关机制皆有待进一步规范化和体系化。

2. 社会救助数字化转型中多元主体参与的协调性不强

社会组织体系的发展与成熟是数字政府建设的重要基础之一,在此基础上,政府同时基于数字思维和社会创新理念,引导公众主动有序地在数字开源平台上参与公共事务,按照法律规定行使权力并分担责任^[42],为社会治理目标的实现贡献力量并分享治理成果。数字化技术能够让多元主体共存,但目前的社会救助数字化应用场景中多元主体协调性不强的原因主要表现在以下三个方面^[43]:一是数据共享不足和沟通不畅。社会救助数字化转型过程需要各个主体共享数据和协同工作。然而,由于数据所有权、隐私保护、技术标准等方面的原因,数据共享存在一定的困难,主体之间常出现信息孤岛问题,加之各主体在利益诉求、组织文化等方面有差异,彼此之间的沟通存在障碍,其社会救助数字化转型中难以协同发挥力量。二是资源整合不足和资源分配不均。数字化转型需要技术、人才、资金等资源的支持,然而,部分欠发达地区的政府部门所拥有或能调动的资源有限,难以满足数字化转型的需求,导致资源整合存在困难。此外,资源分配不均也会导致某些主体无法得到足够的资源支持,从而影响其参与社会救助数字化转型的意愿、效果和贡献。三是权责不清。众多参与主体之间存在责任重叠或模糊地带,出现问题时难以确定具体责任方,不利于问题的及时解决。当前阶段,政府部门需针对这些问题进一步完善政策和制度。

(四) 社会救助数字化转型中的制度供给和运行问题

社会救助数字化的高质量建设需要完备制度体系的支持,制度为社会救助数字化转型提供了规范保障,当前关于社会救助数字化转型的制度建设存在以下两方面问题:

1. 相关激励和约束制度供给不足

其一,顶层设计和系统规划制度、技术创新制度、政府信息公开制度和数据开放制度、技术人才培养制度、市场参与和市场竞争制度、多元主体协同参与和协商共治制度、社会组织参与和奖励制度、数字政府绩效考核制度等与社会救助有关的激励制度的供给不足。以技术人才培养制度为例,该制度供给不足引发了我国社会救助数字化转型中人力资本的稀缺,导致社会救助数字化发展动力不足,抑制了我国社会救助行业的发展潜能。其二,数据安全制度、信息安全制度、技术和数据监管制度、数字平台治理制度、数据标准和数据指标体系制度、政府数据治理的权责分配及奖惩制度等与社会救助有关的约束制度的供给不足。

2. 制度运行存在难题

一是与社会救助数字化转型相关的制度之间交叉互斥、缺乏衔接,导致部门协同不顺畅,影响转型的整体效果;二是社会救助数字化转型中基层支撑不够,基层治理受到队伍体量小、技术培训少、资源匮乏、政策执行标准不一致等众多因素的限制,导致制度执行困难,对贫困群体进行及时救助的治理目标不能有效实现;三是部分欠发达地区的财政资金、人才、技术不足,导致相关基础设施建设难度较大,社会救助数字化转型推进困难。

四、应对社会救助数字化转型面临的挑战

(一) 价值风险问题的应对:整合数字工具理性和社会救助价值理性

社会救助数字化转型中,数字工具理性侧重于关注社会救助服务的效率和成本,社会救助价值理性则侧重于关注公平正义、民生福祉等。克服社会救助数字化转型衍生的价值风险需要对数字工具理性和社会救助价值理性进行深度整合,构建工具理性与价值理性的平衡格局^[44]。

1. 转变社会救助服务主体和服务对象的理念

其一,社会救助服务主体应转变观念。传统的行政部门很难超越工具理性,面对价值理性式微而工具理性扩张^[45],现代化的数字政府必须认识到工具理性是实现治理价值的手段,而不是最终目的。社会救助数字化转型的价值理念是保障民生,在强化数字工具效率的同时更要关注社会救助对象的主体地位与价值诉求,以社会救助对象的需求、感受、利益为施策导向。例如,制度设计、制度建设的责任主体应该重视“数字弱势群体”的困境和权益,把缩小“数字鸿沟”纳入社会救助数字化转型的基本目标范畴。其二,包括潜在社会救助对象在内的广大公众也应及时转变观念。对于个人合法权益,我国不少民众在认知层面和行动层面表现得比较被动,而互联网给予了每个人公平使用电子政务服务的机会,个人使用公共资源的权利不受他人的影响。公众应改变被动等待的态度,主动争取社会救助权、公民参与权、在公共领域的话语权及其他法律赋予的正规权益。在社会救助数字化转型过程中,作为技术风险的亲历者,公众既是观察者,也是风险评估及应对决策体系中的一员,应积极通过互联网平台行使公民参与权、福利权,开展社会监督,这是数字化时代善治的体现。

2. 革新数字化时代社会救助的法制理念

为创新推动社会救助数字化转型和应对技术风险,应以柔性治理的理念进行技术规制^[46],减少直接通过法律进行禁止性、强制性规制的做法。比如,社会救助数字化技术伦理规制、社会救助相关政府部门的倡导和奖励性措施等都是柔性治理的方式。此外,有必要基于数字化技术逻辑展开法律创新,切忌脱离数字化技术特征或社会救助制度属性谈社会救助数字化转型的风险防控^[47]。社会救助数字化转型中,应该结合个人隐私数据特征、数字化技术特征等,针对个人信息应用、算法规制、法律主体关系更新等方面进行社会救助法律规则体系的革新^[48]。

(二)技术创新问题的应对:加强社会救助政务数据共享和人才队伍的培育

政务数据共享是电子政务发展和社会救助数字化转型的关键一环。社会救助数字化人才创新思维、专业技能、实践经验是推动社会救助政务系统和软件升级、社会救助服务模式创新、社会救助业务办理流程优化的重要支撑。然而,当前各级政府部门的信息系统不畅通和社会救助数字化人才缺乏是导致我国技术创新不能满足社会救助数字化转型的两大原因,需“对症下药”清除社会救助数字化转型中的技术性障碍。

1.提高科技创新能力,加强社会救助政务数据共享

我国公民的户籍、教育、就业、生育、医疗等基本信息目前仍处于碎片化分布状态^[49-50],这不仅增加了政府部门采集社会公众信息的成本,还降低了社会救助服务的效率和质量,进而导致相关部门的业务协同程度不高。在技术层面解决阻碍信息共享进程的技术难题可以从“强硬件”和“强软件”两个角度发力:一是优化与社会救助平台相关的硬件设施,保证平台系统在高负荷压力下仍能顺利运行;二是优化与社会救助平台相关的软件设计,及时引进大数据领域的先进算法,结合社会救助制度的价值理念、制度属性,设计符合社会救助业务“一件事办理”逻辑的高效操作系统。在改进技术的同时,加强横向各职能部门和纵向各层级部门有关社会救助信息的协调整合,推动部门间的数据共享与业务协同^[51]。

2.培育人才队伍,扩大社会救助数字化专业人才的供给

社会救助模式创新不足、社会救助政务系统开发应用不够、社会救助数字化治理绩效低下的背后是社会救助数字化人才缺乏的问题。为了有效培育社会救助数字化转型所需的高素质人才队伍,政府可以协同相关企业、高校等机构建立完善的社会救助数字化人才培养体系。有关部门可根据数字化转型的知识和技能要求对救助部门的工作人员进行系统性的培训,培训内容包括数字化技术的基础知识、数据分析方法、社会救助业务流程等。同时,政府部门可与高校、科研院所、企业等合作获取最新的学术成果、技术支持和实践经验,也可以通过引进高端人才来弥补现有人才队伍能力的不足。此外,有关部门还需制定长远的社会救助数字化人才发展战略,明确人才培养的目标和计划,确保人才队伍的稳定性和持续性。总之,培育社会救助数字化转型所需的人才队伍是一个长期而复杂的过程,需要以政府为主导的相关主体从人才引进、人才培养、人才培训、人才评定、人才使用、人才奖励、人才管理等方面加强社会救助数字化人才队伍建设^[52],切实提升人才的数量和质量。

(三)社会参与问题的应对:衔接社会资源,促进多元主体参与

广泛动员社会力量积极参与社会救助数字化“共建共治共享”格局,实现社会救助信息、资源和权力在纵向和横向的呼应和对接,是数字化技术助力社会救助由封闭走向开放、由专制走向民主的必经之路。为提升社会资源在社会救助数字化转型中的配置效率和整体效能,政府部门应承担最大主体责任,加强组织领导和协调推进,提供政策和资源支持,同时注重监督、管理和评估,在充分发挥最大责任主体功能的同时,激发和协调个人、社区、企业等参与主体的力量,实现社会救助社会化。

1.增强数字平台的交互性,促进个人参与

可通过手机端电子政务主动了解公众需求,以需求为导向设计互动内容,优化界面设计,使互动更便捷、易操作,创造条件让公众更主动、更频繁、更深入地与政府进行交流,促进个人参与社会救助数字化^[53]。

2.构建“社区云”关爱服务体系,促进社区参与

可以通过搭建平台、整合资源、宣传教育、提供个性化服务、建立反馈机制和评估机制、加强合作等方式构建“社区云”关爱服务体系,以促进社区参与社会救助数字化转型。具体而言:第一,需要建立一个可以将社区内人员、物资、设施等救助资源进行整合,并对社区居民的基本信息、救助需求、服务效果等进行数据采集和分析的“社区云”平台;第二,通过讲座、社交媒体等渠道开展宣传教育活动^[54],提高社区居民对社会救助数字化转型的认知度和参与度,鼓励居民参与;第三,根据数据分析结果,为有特殊需求的居民提供定制化的救助方案;第四,透过反馈信息和评估结果,及时了解服务的效果和居民的满意度^[55],不断完善和优化“社区云”关爱服务体系。与此同时,平台要加强与政府、其他社会组织、企业等机构的交流合作,全面提升社会救助的供给、效果和可持续性。

3. 深化政企合作, 促进企业参与

可以通过政策支持、项目合作、数据共享、技术研发等形式深化政企合作, 促进企业参与社会救助数字化转型。其一, 政府可以出台相关政策, 鼓励和支持企业参与社会救助数字化转型。例如, 给予参与转型工作的企业一定的税收优惠、资金扶持或政策倾斜, 激发企业的积极性。其二, 政府可以通过公开招标、定向合作等方式与企业合作开展具体的社会救助数字化转型项目。在项目运行过程中, 企业可以充分发挥技术、资源和人才优势, 为转型提供支持和服务。其三, 政府和企业可以共享数据资源以实现信息互通。政府可以提供公共数据, 企业可以利用这些数据优化服务方案, 提升救助效果。同时, 企业也可以将收集的救助需求和反馈信息与政府共享, 为政策制定提供依据。其四, 允许企业参与和社会救助数字化转型有关的技术研发。例如, 参与开发数字化服务平台、智能终端设备等。总之, 政府和企业可以通过以上措施实现资源共享、优势互补^[56], 建立长期合作关系^[57], 合力为社会救助数字化转型贡献力量。

(四) 制度供给和运行问题的应对: 完善制度体系, 促进制度畅通运行

有必要对与社会救助数字化转型相关的制度供给进行统筹规划, 并查漏补缺。一方面, 从全局视角出发, 站在制度的架构体系高度, 注重各个元素之间的耦合性和协同性^[58], 从而增强社会救助数字化转型的系统性和整体性^[59]; 另一方面, 亟须完善一系列配套制度, 充分发挥制度的规范、保障、激励、约束、促进等功能^[60]。此外, 还需从多个角度推进社会救助数字化转型相关制度和政策的顺利运行, 全方位提高它们的执行效果。

1. 完善社会救助数字化转型的制度体系

社会救助数字化转型的制度体系主要是指为社会救助的全方位数字化改革所构建的一套完善的制度, 包括为整个数字化转型过程提供宏观指导的顶层设计, 以及在顶层设计指导下针对数字化转型的具体领域或具体环节制定的配套制度。首先, 要做好社会救助数字化转型的顶层设计。社会救助数字化转型是一项复杂的系统工程, 做好顶层设计和总体规划是推动社会救助数字化转型的重要前提条件^[61]。顶层设计的内容应包括体制机制、服务流程、技术创新、社会参与、数字平台治理、信息安全及风险防范等方面的战略规划、目标和原则规定^[62]。其次, 要完善与社会救助数字化转型相关的具体配套制度。社会救助数字化转型的具体配套制度是指为保障数字化转型的顺利实施而制定的一系列具体制度, 这些制度涉及数据管理、技术标准、组织管理、资金管理和监督评估等多个方面。为了有效推动社会救助数字化转型的进程, 提高社会救助服务的水平和质量^[63], 需要逐步建立并完善社会救助信息管理制度、数字化服务平台管理制度、数字化服务渠道管理制度、数字化服务终端管理制度、监督评估制度等与社会救助数字化转型相关的配套制度, 确保转型的各个环节都有明确的制度规范。

2. 推进社会救助数字化转型相关制度和政策的顺利运行

第一, 加强组织领导, 建立社会救助数字化转型的领导机构, 负责制定数字化转型的战略规划、政策措施制定, 确保数字化转型的顺利推进。第二, 在与社会救助数字化转型相关的各部门之间建立协同工作机制, 确保信息能够及时、准确地传递和共享。促进各部门间的合作交流和资源整合, 以及各部门制度之间的衔接, 提高社会救助服务的效率和质量^[64]。第三, 通过加大资金投入、加强人员培训等方式提升社会救助数字化转型相关制度的执行力度和效果。第四, 建立健全的监督和评估机制, 对社会救助数字化转型相关的制度的执行进行监测和评估, 及时发现问题并采取措施加以改进, 确保转型健康顺利进行。总之, 要在政府和社会其他各主体的共同参与和推动下, 通过政策支持、组织支持、技术支持及监督评估, 全方位推进社会救助数字化转型相关制度和政策的顺利运行。

参考文献:

- [1] 阿比吉特·班纳吉, 埃斯特·迪弗洛, 迪弗洛, 等. 贫穷的本质: 我们为什么摆脱不了贫穷[M]. 北京: 中信出版社, 2013.
- [2] 国务院关于加强数字政府建设的指导意见 国发〔2022〕14号[EB/OL]. (2022-06-06) [2023-11-01]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-06/23/content_5697299.htm?_eqid=8cc5a03900011a9e000000066464284f.

- [3] 臧婷婷.非法营运治理绩效评估指标体系的构建研究[D].上海:华东政法大学,2019.
- [4] 董礼胜.西方公共行政学理论评析:工具理性与价值理性的分野与整合[M].北京:社会科学文献出版社,2015.
- [5] 毕林丰.社会救助数字化,如何升级转型[N].学习时报,2023-10-11.
- [6] 史栋,杜红全.试论网络犯罪中的几个问题[J].经济论坛,2012(9):3.
- [7] 韩志明.迈向多元良性互动的治理转型——破解建构社会治理新格局的密码[J].南京社会科学,2022(11):9.
- [8] 王聪,陈理,钱明雅,郭苏莹,叶洁,冉小平.把惠民生暖民心顺民意工作做到群众心坎上[N].南方日报,2023-04-18(A02).
- [9] 刘西友.数字经济制度体系构建研究[D].北京:中共中央党校,2021.
- [10] 张建锋,肖利华,叶军,等.数智化敏捷组织:云钉一体驱动组织转型[M].北京:人民邮电出版社,2022.
- [11] 刘西友.数字经济的制度建设与发展未来[M].北京:中国科学技术出版社,2022.
- [12] 王云,龙志和.产业价值链视角下的文化资本特征与经营模式[J].经济地理,2009,29(12):2028-2033.
- [13] 山西省人民政府办公厅关于建立群众求助事项社会联动服务工作机制的通知[J].山西政报,2015(23):23-25.
- [14] 冯奎,唐鹏.城市数字化治理:重塑城市竞争力[J].城乡建设,2021(5):10-14.
- [15] 冯奎.数字化进程——重塑城市竞争力[J].城乡建设,2019(11):12-15.
- [16] 冯奎,唐鹏,郭巍.数字治理:中国城市视角[M].北京:电子工业出版社,2021.
- [17] 李诚.社会治理社会化的重大任务[J].创造,2017(12):30-31.
- [18] 张颢瀚,刘德海.民生建设迈上新台阶[M].南京:江苏人民出版社,2015.
- [19] 李欢.“共建共治共享”社会治理新格局的三重逻辑[N].济南日报,2022-06-30.
- [20] 张焕.中国农村社会救助中的政府责任[D].北京:首都经济贸易大学,2017.
- [21] 郭剑平.非政府组织参与社会救助的理论与实证分析[M].济南:山东人民出版社,2013.
- [22] 贾冰洁.“互联网+”背景下福建省社区智慧养老模式现状调查研究[J].太原城市职业技术学院学报,2021(4):24-26.
- [23] 张勤,宋青勋.以新发展理念引领社区治理创新[J].中国行政管理,2021(8):149-151.
- [24] 李月娥,明庭兴.“互联网+社会救助”:合理逻辑、实践困境与路径创新[J].湖南广播电视大学学报,2019(1):49-55.
- [25] 谭海波,孟庆国.政府2.0:欧洲战略与实践[J].电子政务,2016(1):115-121.
- [26] 张卫东.数据见证辉煌——新中国成立60年江苏发展回眸[J].群众,2009(6):16-19.
- [27] 罗魁,周丽,付雪薇,等.中国农民幸福感研究现状与展望[J].农村经济与科技,2020,31(5):287-290.
- [28] 胡明正.Y市流浪乞讨人员社会救助协同治理存在的问题及对策研究[D].扬州:扬州大学,2021.
- [29] 黄达人.大学的根本[M].北京:商务印书馆,2015.
- [30] 唐雨薇.现场成本与政务服务满意程度的相关性研究[D].成都:电子科技大学,2021.
- [31] 陈水生.城市治理数字化转型的整体性逻辑[J].兰州大学学报(社会科学版),2022,50(6):72-80.
- [32] 王威海.社会学视野中的和谐社会:法制建设与道德建设[J].铜陵学院学报,2006(6):46-48.
- [33] 祁志伟,桑川.政府数字化转型的技术逻辑、潜在风险与实践取向[J].电子政务,2023(6):113-124.
- [34] 钟伟军.群众获得感、最多跑一次与地方政府全面深化改革——浙江“最多跑一次”改革分析[J].地方治理评论,2019(1):43-59.
- [35] 信息孤岛[EB/OL].(2022-03-09)[2024-01-12].<http://tradeinservices.mofcom.gov.cn/article/zhishi/jichuzs/202203/131270.html>.
- [36] 程莹.“互联网+”助力社会救助工作的发展研究——以铜陵市为例[J].铜陵职业技术学院学报,2018,17(2):31-34.
- [37] 郭余豪,石宏伟.基层政府推进数字治理的价值逻辑、现实障碍与破解对策[J].领导科学,2023(3):89-94.
- [38] 许跃军,陈宏晓,唐鹏.互联网+政务服务:新形势、新趋势、新未来[M].北京:电子工业出版社,2018.
- [39] 徐嘉.长江动力集团发展战略研究[D].武汉:华中科技大学,2008.
- [40] 程莹.“互联网+”在社会救助服务体系中的应用研究——以安徽省为例[D].芜湖:安徽师范大学,2024.
- [41] 谭毅.共青团助力国家治理体系和治理能力现代化研究[J].河北青年管理干部学院学报,2022,34(5):38-46.
- [42] 唐莹,易昌良.刍论政府数据治理模式的构建[J].理论导刊,2018(7):68-74.
- [43] 傅荣校.应充分认识基层治理数字化转型的复杂性[J].国家治理,2020(38):27-30.
- [44] 袁善敏.现代医学技术背景下的医生人文素养研究[D].广州:广州中医药大学,2011.
- [45] 张敏.马克思对费尔巴哈人本主义的扬弃和超越[D].北京:中国人民大学,2024.
- [46] 梁琦.“政社共建”下的柔性治理:乡村振兴政策过程的增权赋能之道——以湖南省宁乡市D镇“美丽宜居村庄”项目进村为例[J].地方治理研究,2023(2):52-64+80.

- [47] 周佑勇.论智能时代的技术逻辑与法律变革[J].东南大学学报(哲学社会科学版),2019,21(5):67-75+147+2.
- [48] 周佑勇,王禄生.智能时代的法律变革[M].北京:法律出版社,2020.
- [49] 唐晓阳.新时代简政放权改革取得的成效、问题及对策[J].岭南学刊,2019(3):9.
- [50] 郭俊华.公共政策与公民生活[M].上海:上海交通大学出版社,2018.
- [51] 王孟欣,王俊霞.中国政务大数据共享及服务体系研究[M].北京:中国科学技术出版社,2022.
- [52] “贵州交通大数据人才队伍建设研究”课题组.交通大数据人才队伍建设研究:以贵州为例[M].北京:中国经济出版社,2020.
- [53] 纪媛媛.数字化公众参与的理念与创新[J].社会科学前沿,2016,5(2):7.
- [54] 环境保护部政策法规司.环境保护法律知识培训读本[M].北京:法律出版社,2014.
- [55] 陈玲霞.社区管理视角下物管社工职业化研究[D].南京:南京大学,2018.
- [56] 汪泉.JM科技型中小企业的融资困境与解困策略[D].南昌:南昌大学,2019.
- [57] 庄美珍,潘雪芬.厦门市思明区:以社区为着力点.突出特色服务[J].中国社会工作,2012(1):2.
- [58] 陈言樑.基于数字政府建设思路[J].数字技术与应用,2022,40(10):33-35+139.
- [59] 张建锋.数字政府 2.0:数据智能助力治理现代化[M].北京:中信出版集团,2019.
- [60] 李娣.党的制度执行力问题研究[D].福州:福建师范大学,2010.
- [61] 李丹华,王晓云.全球电子政务发展趋势与中国数字政府领导力提升探究[J].重庆理工大学学报:社会科学,2023,37(2):122-129.
- [62] 王伟玲.我国数字政府顶层设计的理念辨析与实践指向[J].行政管理改革,2021(6):11.
- [63] 李敏.“三重吸纳”:社会组织参与社会救助的风险及其应对研究[D].芜湖:安徽师范大学,2024
- [64] 邵艳梅,柳云.河北省社会救助现状及对策建议[J].河北学刊,2013,33(3):3.

Digital transformation of social assistance: overall logic, practical problems, and response strategies

WU Juan GUAN Xinping

Abstract: The digital transformation of social assistance is a necessary part of the construction of "Digital China" and the modernization of national governance. In order to better respond to the diverse assistance needs of various vulnerable groups in society, the digital transformation of social assistance should be led by four kinds of logic. Firstly, livelihood security is the value logic of the digital transformation of social assistance, laying a conceptual foundation for the transformation. Secondly, the driving force of data elements is the technical logic of digital transformation in social assistance, providing strong support for it. Thirdly, "co-construction, co-governance and sharing" is not only the practice logic of the digital transformation of social assistance, but also its core goal. Fourthly, legal norms are the institutional logic for the digital transformation of social assistance, providing a solid guarantee for it. In the context of rapid technological changes, the digital transformation of social assistance faces challenges in terms of value foundation, technological innovation, social participation, institutional supply, and institutional operation. Therefore, it is necessary to integrate the rationality of digital tools and the rationality of social assistance values, strengthen the sharing of social assistance government data and the cultivation of talent teams, promote the connection of social resources and the participation of multiple subjects, improve the institutional system of digital transformation of social assistance, and comprehensively promote the smooth operation of relevant systems from multiple perspectives.

Key words: social assistance, digital transformation, value logic, technology logic, practice logic, institutional logic

(责任编辑:H)