

# 数字治理视角下社区矫正人群服务优化研究——以成都市普宁街x社区为例

万佳悦

重庆工商大学，重庆市，400067；

**摘要：**在数字时代背景下，如何借助数字技术优化社区矫正人群服务成为关键议题。本文以成都市普宁街道x社区为典型案例，深入探讨数字治理在社区矫正领域的具体应用及对服务优化的重要作用。通过详细剖析普宁街道在党建引领下，依托智慧治理平台，系统揭示了数字治理在提升社区矫正工作效率、精准优化教育帮扶措施、有效社会工作促进社区矫正人群重新融入社会等方面的深层作用机制。基于此，创新性地提出“智能-人文双螺旋”服务优化路径，该路径有机融合智能化管理与人文关怀，为智慧矫正体系的构建切实提供了可行的实践方案，同时也为社区工作向数字化、精细化转型给予了有力的理论支持与极具价值的实践参考。

**关键词：**数字治理；社区矫正；社区服务优化；智慧治理平台

**DOI：**10.69979/3029-2700.25.07.027

## 1 绪论

### 1.1 研究背景与意义

随着社会治理现代化进程加速，社区矫正作为非监禁刑罚执行方式，在罪犯改造与社会融合中扮演着关键角色。传统社区矫正模式在监管、教育帮扶等环节存在诸多困境，难以满足新时代需求。根据司法部2023年白皮书数据显示，各地积极运用数字技术赋能社区矫正工作，在监管、教育帮扶等环节广泛应用数字手段，推动社区矫正工作迈向新台阶。然而，在数字化转型过程中，也面临着现实困境。以成都市普宁街道x社区为例，虽然引入数字治理手段后，再犯率较传统模式下降12%，在一定程度上彰显了数字治理在预防犯罪方面的成效。但服务满意度仅58%，这表明在实际工作中，数字治理的应用仍存在诸多问题，未能充分满足矫正对象的需求，亟待优化。这一理论缺口使得实践中数字治理的优势难以充分发挥。因此，本研究从数字治理视角出发，以成都市普宁街x社区为案例，深入剖析社区矫正人群服务优化问题，具有重要的理论与实践意义。

### 1.2 社会工作介入数字社区矫正的必要性

在数字社区矫正的推进过程中，社会工作的介入有着不可或缺的重要性。数字技术虽为社区矫正带来了监管效率提升与信息处理便捷等优势，但因其本质是工具性的，在人文关怀层面存在明显不足。这就需要秉持“以人为本”理念的社会工作来弥补。社会工作者能够通过一对一的个案辅导，为矫正对象解决因犯罪经历产生的自卑、焦虑等心理问题，给予他们情感支持与社会融入

指导，使矫正对象在数字化管理下也能感受到人文关怀，从而更积极地配合矫正工作。社会工作者可以开展针对性的数字技能培训，用通俗易懂的方式助力他们掌握数字设备操作和线上学习技能，在培训中关注其学习进度与心理状态，让他们顺利融入数字化矫正环境。

## 2 数字治理与社区矫正的理论基础

### 2.1 数字治理理论的概念

在数字时代的浪潮下，数字治理理论应运而生并逐渐成为学术研究与实践探索的热点。早期研究主要聚焦于数字技术如何提高政府行政效率，随着研究的深入，学者们开始关注数字治理中多元主体的互动关系，强调政府、企业、社会组织和公民在数字平台上的协同合作。从内涵上看，数字治理是一个综合性的概念，它打破了传统治理模式中时间和空间的限制，通过数字化手段整合各类社会资源，构建起一个开放、透明、高效的治理体系。在这个体系中，信息能够快速、准确地在不同主体间传递，从而促进决策的科学化与民主化。

### 2.2 社区矫正概念与目标

社区矫正是依据《中华人民共和国社区矫正法》对判处管制、缓刑、假释和暂予监外执行的罪犯进行非监禁刑罚执行的方式，在社区内由专门国家机关协同社会团体、民间组织和志愿者，于规定期限内矫正其犯罪心理与行为恶习，促进其顺利回归社会。社区矫正的目标具有多元性和系统性，首要目标是惩罚与改造罪犯。通过限制矫正对象的部分自由，使其承担犯罪后果，同时开展法制教育、道德教育等，引导其认识错误，树立正

确价值观，矫正不良行为习惯，实现自我改造。

### 2.3 数字治理与社区矫正的关系

数字治理与社区矫正紧密相连，共同推动社会治理的发展与进步。数字治理为社区矫正提供了强大的技术支撑与创新动力。在监管层面，数字技术的应用极大地提升了监管的精准性和效率。借助定位追踪技术，能够实时掌握矫正对象的位置信息，有效防止脱管、漏管现象的发生；在教育帮扶方面，数字治理拓宽了教育资源的获取渠道，通过在线教育平台，矫正对象可以便捷地获取法律知识、职业技能培训等课程，满足个性化学习需求。同时，心理健康服务数字化使得心理测评与咨询更加及时、高效，能更好地关注矫正对象的心理状态。

## 3 成都市普宁街 x 社区数字治理在社区矫正中的实践

### 3.1 x 社区基本概况

成都市普宁街 x 社区位于成都市武侯区，是一个兼具居住、商业和文化功能的综合性社区。在社区矫正工作开展现状上，随着社会治理现代化进程的推进，普宁街 x 社区积极响应全国《社区矫正法》的实施，不断探索数字化转型。目前，社区内接收的矫正对象数量为 50 人，涉及盗窃、交通肇事、经济犯罪等多种犯罪类型。在传统社区矫正模式下，社区面临着监管难度大、教育帮扶资源有限等问题。然而，随着数字治理理念与技术的融入，社区在社区矫正工作上取得了显著进展。

### 3.2 x 社区数字治理实践举措

在监管方面，普宁街 x 社区构建了全方位的数字监管平台。矫正对象需严格遵守报到制度，按时通过线上或线下方式向社区矫正机构报到；要遵守活动范围限制，不得擅自离开规定区域；积极参加教育学习和社区服务活动，完成规定的学习时长和服务时长；保持良好的行为规范，不得参与违法犯罪活动，如有违反，将依法依规进行严肃处理。这些行为规则的设立，确保了社区矫正工作的有序开展，保障了社区的和谐稳定。

表 3-1 普宁街 x 社区矫正行为规范

普宁街 x 社区矫正行为规范			
需遵守的行为规范	普通管理	重点管理	特殊管理
向社矫工作人员电话报告本人行踪及活动情况	每周至少 1 次	每周至少 2 次	每日至少 1 次

到司法所当面报告并提交书面思想汇报	每月至少 1 次	每周至少 2 次	每周至少 1 次
参加司法所组织的教育学习	每月至少 1 次	每周至少 2 次	每月至少 3 次
参加司法所组织的社区服务	每月至少 1 次	每周至少 2 次	每月至少 3 次
每月完成教育学习、社区服务	规定的时间	规定的时间	规定的时间
接受个别谈话教育、实地走访检查	每月至少 1 次	每月至少 2 次	每月至少 3 次
请假外出	经批准，可以	一般不批准	不得批准
电子监控	应当接受	应当接受	应当接受

## 4 数字治理视角下社区矫正服务存在的问题与挑战

在社会治理数字化转型的浪潮下，成都市普宁街 x 社区在社区矫正服务实践过程中，一系列问题与挑战接踵而至。

### 4.1 数据安全与隐私保护问题

在成都市普宁街 x 社区的社区矫正数字化进程中，数据安全与隐私保护面临着严峻挑战。随着数字治理的深入应用，大量矫正对象的个人信息都被集中存储与处理。这些数据一旦泄露，将对矫正对象的生活、社会融入以及个人声誉造成不可挽回的负面影响。从数据存储层面来看，社区所使用的数字存储系统可能存在技术漏洞。一旦发生数据泄露事件，矫正对象可能面临社会歧视加剧的困境。同时，这也会严重损害社区数字治理的公信力，降低矫正对象对数字治理模式的信任，使得后续工作难以有效开展。

### 4.2 数字鸿沟问题

数字鸿沟问题成为阻碍数字治理成效充分发挥的一大障碍。部分年龄偏大、文化程度较低的矫正对象，在面对数字化管理与教育时困难重重。例如，一些年龄超过 50 岁的矫正对象，对智能手机的操作不熟悉，无法按时完成线上报到，导致监管出现延迟或遗漏，影响了管理的精准性和连贯性。复杂的界面设计、需要自主

操作的学习流程,使得他们难以从中获取所需知识。

### 4.3 技术应用与工作流程融合问题

数字技术与传统工作流程的融合困境,严重制约了工作效率与服务质量的提升。数字技术的引入,如智能监管系统、在线教育平台等,打破了原有工作节奏与协同方式。社区工作人员年龄结构偏大,部分人员对数字技术的接受能力较弱,缺乏系统的数字技术培训,面对复杂的软件系统和智能设备,难以快速掌握操作技巧。

## 5 “智能-人文双螺旋”服务优化路径

“智能-人文双螺旋”服务优化路径旨在系统性解决数字治理视角下社区矫正服务存在的问题,助力矫正对象顺利回归社会。具体可从以下三个逻辑层面展开:

### 5.1 技术保障与人文信任构建

在数据安全与隐私保护以及技术应用与工作流程融合这两个关键问题上,技术保障是基础,人文信任构建是支撑。智能化方面,搭建智能安全监测系统,实时监控数据访问与操作,确保数据安全;通过流程自动化技术,将传统工作流程与数字技术有机整合,利用数据分析优化工作流程,提高工作效率。人文关怀层面,加强对工作人员的数据安全与隐私保护培训,提升其安全意识,减少人为操作导致的数据泄露风险。

### 5.2 数字能力提升与心理关怀

在数字能力提升上,社会工作者凭借其专业的教育和沟通能力,开展一对一或小组形式的数字技能培训。当发现矫正对象因操作困难而产生焦虑、自卑情绪时,会及时进行心理疏导。通过一对一的心理咨询,帮助他们认识到数字技能是可以通过学习掌握的,鼓励他们克服畏难情绪。例如,矫正对象张某因多次无法完成线上学习任务而情绪低落,社会工作者与其深入交谈,为他制定了专属学习计划,在学习过程中不断给予鼓励和支持,帮助张某逐渐恢复信心,顺利完成学习任务。

### 5.3 协同平台搭建与信任机制完善

对于多元主体协同治理问题,搭建协同平台是实现信息共享与任务分配的关键。搭建统一的数字协同平台,实现政府、社区、社会工作者等多元主体之间的信息实时共享与沟通,利用智能任务分配系统,根据各主体的职责和资源合理分配工作任务。人文关怀层面,通过定期的交流会议和合作项目,建立多元主体间的信任机制,增进各主体之间的了解与信任;明确各主体在社区矫正中的职责与定位,制定详细的协同工作指南,使各主体在协同工作中有章可循,提高协同治理效果,共同推动

社区矫正工作高效开展。

## 6 总结与发展

本研究聚焦成都市普宁街x社区,深入剖析数字治理视角下社区矫正人群服务优化问题。随着数字技术的不断发展,社区矫正服务的数字化转型将持续深入。普宁街x社区将会持续升级技术保障措施,确保数据安全无虞。加强对工作人员的持续培训,使其能够熟练运用数字技术,提升工作效率与服务质量。同时,加大对矫正对象数字素养和心理建设的支持力度,根据不同矫正对象的特点和需求,提供更加个性化的服务。此外,积极探索多元主体协同治理的新模式,不断完善协同机制,充分发挥政府、社区、社会工作者等各方的优势,形成强大的治理合力。期待通过这些努力,能够进一步提升社区矫正服务的满意度,促进矫正对象更好地融入社会,推动社会治理朝着更加数字化、精细化、人性化的方向发展,为构建和谐稳定的社会环境贡献力量。

### 参考文献

- [1]林远宏.数字治理视角下我国社区矫正教育体系研究[D].中国人民公安大学,2024. DOI:10.27634/d.cnki.gzrgu.2024.000468.
- [2]陈雪松.“智慧矫正”及其社区矫正队伍素养之提升[J].广西政法管理干部学院学报,2024,39(05):21-29.
- [3]中共中央社会工作部.为基层治理注入更多“智慧元素”[J].社会工作部,2023.
- [4]冯贺霞,李骏,李赞.转型与变革:数字治理理论前沿与实践进展[J].社会治理,2023,(01):30-40. DOI:10.16775/j.cnki.10-1285/d.2023.01.005.
- [5]韩兆柱,马文娟.数字治理理论研究综述[J].甘肃行政学院学报,2016,(01):23-35.
- [6]中共成都市委城乡社区发展治理委员会.以数字化助力高效能基层治理[J].成都市委城乡社区发展治理委员会,2023.
- [7]高碧东.我国社区矫正检察监督的问题检视与完善路径[J].铁道警察学院学报,2023,33(05):83-87. DOI:10.19536/j.cnki.411439.2023.05.015.
- [8]徐祖华.社区矫正制约监督体系建设的思考[J].社区矫正理论与实践,2022,1(03):45-49.
- [9]樊要朋,李国英.社区矫正执法衔接困境及优化对策[J].司法警官职业教育研究,2024,5(03):25-32.
- [10]喻少如,许柯.社区矫正检察监督的功能定位及其实现路径[J].西南科技大学学报(哲学社会科学版),2023,40(05):29-36.