

法治头条·咱们的法治获得感③

“几年前，开一家书店，总共要提交33份材料，几张证办下来要40天。现在开店只要一张综合许可证，上周提交申请，这周店就能开业了！”北京市朝阳区市民李先生看着自己马上就要开业的书店，脸上写满喜悦。

党的十八大以来，我国法治政府建设蹄疾步稳，各地通过优化政务服务，便利群众办事生活。“多证合一、一照一码”改革的全面实施，“告知承诺”等创新模式不断涌现，数字信息手段深入应用，企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题得到有效缓解……越来越多的“马上办、网上办、一次办”，让群众办事越来越便利，法治获得感越来越强烈。

减证便民 证明材料“可少交”“不用交”

山东省滨州市交通技工学校驾校报名处的大厅里，陆续有人前来报考网约车驾驶员从业资格。

走进报名大厅前，市民顾蒙心里还有些担忧。

“两年前，我也来申请过一次。当时的工作人员要求去相关部门开具无犯罪记录、无交通肇事记录等证明材料，办理流程十分繁琐，有些材料一时难以办理，于是无奈之下只好放弃。”顾蒙回忆起两年前的经历。

听说最近网约车驾驶员资格认证做了改革，个人不需要再提交各类证明，顾蒙就想着再试试。

进了报名大厅，顾蒙发现他的担忧完全没有必要。在工作人员的引导下，顾蒙拍了照片，提交了个人基本资料，就办好了报名手续，全程不到3分钟。

驾校教务科科长杨均星介绍：“从前，网约车驾驶员资格认定需要提供好几项证明材料，涉及公安交管、检察院等多个单位，证明需要报名人去开具。现在滨州实行‘证明材料不用跑’改革，群众报名网约车驾驶员资格，只要提供个人基本资料，驾校帮助提交到市交通局。其中涉及的无犯罪记录、无交通肇事记录等证明材料，由市交通局联系市公安局等单位，统一为学员开具办理。”

过去几年，各地各部门持续深化各项“减证便民”改革，各项措施纷纷落地，人民群众办事越来越方便。此前，各地纷纷开展证明事项清理，许多不必要的证明事项群众不必再提供。在此基础上，2020年底以来，证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制在全国全面推行，又为减证便民增添了重要内容。

陈先生到安徽省阜阳市颍州区政务服务中心，想通过居民医保报销意外伤害的治疗费用。

“其实在来之前，还担心办不了。”原来，陈先生是在外地摔伤，在当地就医出院时忘了开具“意外伤害无他方责任”的相关证明。“按照相关规定，意外伤害必须没有他人的赔偿责任，才可以享受正常的报销政策。”陈先生说，如果再去就医地开证明，来回交通花费太大，于是他就抱着试一试的心态前来颍州区政务服务中心申请。

“在提供正常住院报销申请材料的基础上，只需要在新版城乡居民医保意外伤害调查核实表上填写情况，并承诺情况属实，就完成了申请手续。”陈先生高兴地说，“只要承诺就能办，真方便！”

自2020年底，一系列与群众生产生活密切相关的事项，不用再提交“证明”，而是通过签署“书面承诺”办理。事前繁琐的证明手续，变成了简便的承诺。承诺的真实性由行政机关通过信息共享、事中检查、事后核查等方式加强监管，群众和企业办事创业更为方便，在法治政府建设过程中体会到的获得感、幸福感也愈发增强。

数字赋能 “网上办”与“自助办”相结合

近年来，各地各部门在“放管服”改革中，借用现代科技手段，不断创新便民举措，让群众办事不再难、不再烦。

这天，刚大学毕业来到福建省厦门市工作



“现在车管所大厅里的自助机器非常方便，照相、体检都可通过机器自助办理，省去了跑腿、排队时间，以前可能需要半天甚至好几天才能办完的业务，现在半个小时左右就能完成了！”陈先生边说，“而且休息日也可以来自助办理相关业务，不用专门请假，省时又省心！”

跨区域通办 “移动人群”办事不再来回跑

巴德玛是内蒙古自治区阿拉善左旗乌力吉苏木卫生院的一名财务人员，过去，他每月都要到税务局申报社保费，遇到特殊业务还需往返近600公里，到巴彦浩特办理社保核定和申报缴费业务。

内蒙古自治区立足区域点散线面广的征管服务难题，全区试点建立“远程可视化办税中心”，打破地域限制，提供线上咨询和远程办税缴费“一对一”服务，实现办税缴费业务难题线上受理、即时解决。

“再也不用来回奔波了！”通过远程可视化的办税方式，巴德玛省去了每月一次的奔波之苦，欣喜之情溢于言表。

今年《政府工作报告》提出，扩大“跨省通办”范围，基本实现电子证照互通互认，便利企业跨区域经营。推进政务服务“跨省通办”“跨区域通办”，既是法治政府建设、推进“放管服”改革的重要内容，也是促进要素自由流动、便利群众生活的重要支撑。近来，各地在深化“放管服”改革中不断创新优化服务，满足数亿“移动人群”办事需求，让政务服务便捷度和满意度不断提升。

黄先生是上海人，在山东省枣庄市开办了一家公司，最近因业务拓展需要变更公司营业执照登记的经营范围。“以前，上海的电子身份信息在山东的工商登记系统中可能无法被识别，只能拿着身份证去现场办理。”黄先生说。但这次显然不同，黄先生打开上海“随申办”APP，亮出电子身份证，经扫码识别，有关信息便上传至当地政务平台，完成变更登记。

“只要拿上手机，亮一下证就可以办了，大大方便了企业个人的经营和生活。”黄先生说，十分开心。

黄先生能享受到这样的便利，得益于去年上海市和山东省签署合作协议，开展“沪鲁通电子证照互认应用”工作。枣庄市山亭区率先与上海部分地区完成数据、系统对接，初步实现个人证照信息两地的读取、调用。

“其实不仅仅是跨省事项的办理和电子证照的互认。作为普通公民，不管是在山东还是上海，我深刻地体会到去政府部门办事时，流程越来越简便，规则越来越清晰，指导越来越细致，政府也在积极努力营造一个积极、公平、透明、稳定的法治化营商环境。”黄先生说，“无论是生活中还是工作中，办事都越来越便利，群众越来越能体会到获得感和幸福感！”

图①：市民在河南省平顶山市宝丰县行政服务中心“一件事一次办”综合服务窗口办理业务。何五昌摄(影像中国)

图②：在河北廊坊市大厂回族自治县政务服务中心，工作人员(左)指导市民办理业务。新华社记者 王晓摄

图③：广东省鹤山市群众体验使用“粤智助”政务服务自助机。黄继明摄(影像中国)

版式设计：蔡华伟

优化政务服务 便利群众办事

本报记者 金歆



的王毅要为自己办理落户手续。

“我在网上看到，厦门市公安局针对户籍业务的办理，推出了一项通过微信小程序进行‘智慧填表’的新功能。”王毅拿出手机，登录“e 鹭安”微信小程序。根据提示，他点击选择了“户籍业务自助预约填表”功能。填上自己的姓名、身份证号等基本信息后，其他各项信息也都立刻自动填写完毕。填表完成后，立刻跳转到预约办理时间。只花了2分钟左右，就自助填完了全部信息。

“过去办理户籍相关业务，群众需要在派出所户籍窗口手工填写申请人姓名、出生日期、户籍地等10多项信息，至少耗时10分钟。”厦门市公安局相关负责人说，“如遇到填写错误的情况，群众就得重新填表修改，耗时又费力；遇有不会填写的项目，户籍窗口还需安排专门警力现场指导。有些群众因此产生不满情绪。”

为便利群众办理业务，厦门市公安局人口管理处精心梳理了夫妻投靠落户、技能人才落户、出生申报等14项高频户籍业务，优化群众常用填写的业务表格，依托大数据平台和信息化技术手段，创新推出“智慧填表”新功能。从

去年5月起，群众到户籍窗口办理相关业务前，只需通过“智慧填表”功能线上填表，现场无需手工填写纸质表格，省去了现场填表等候时间。

科技赋能带来的办事便利不仅仅在事前，也能体现在办理过程中。“网上办”“掌上办”与“自助办”相结合，群众享受的方便越来越多。

这天下午，市民陈先生来到安徽省合肥市公安局车辆管理所准备办理驾驶证换证业务。

到了车管所，陈先生抬手看了看表，已经下午4点多。“已经临近下班时间了，不知道今天还能不能办成？”陈先生心里打鼓。

虽然已接近下班时间，但陈先生还是顺利办理了换证业务。这一切，都得益于交管业务自助办理的推广。陈先生进入车管所大厅后，先进入自助体检机，几分钟便完成了体检。然后，他使用自助照相机完成了证件照拍摄。最后，他带着材料来到业务窗口处，经工作人员检查无误后，这次换证业务便完成了。

近年来，合肥市公安局交警支队已实现车管业务体检、照相、受理、制证全流程自助服务，群众可以快捷办理驾驶证换证、体检等业务。

天津滨海新区法院建设智服系统

可约法官进社区 能在线上解纠纷

本报记者 朱虹

近日，一场三方手机视频通话已持续一个多小时，天津滨海新区人民法院生态法庭李卓亭法官还在耐心细致地做着双方工作。

家住中新天津生态城第一社区的孙女士将房屋租给从内蒙古来津工作的李鑫(化名)，后李鑫退租，双方对1000元的违约金产生争议。争议没解决，李鑫却返回了内蒙古老家，于是孙女士来到社区微法庭，希望通过诉讼解决问题。

“社区微法庭”每周两天有员额法官与驻庭调解员值班，平时通过视频系统与生态法庭相连。当事人有需要法官帮助的，可实时连线。孙女士连线法官后，李卓亭考虑到案件标的额不大，当事人往返应诉成本过高，决定在双方下班后视频调

解。经过两个多小时的辨法说理，调解终于成功，李鑫当场转账支付了违约金。

滨海新区人民法院自2020年11月试行“社区微法庭”机制，零距离提供立案矛盾调处、立案辅助、普法宣讲、预判诉讼风险等服务。居民在这里不仅能参加法律讲堂、观摩庭审，还能咨询求助于法官，在家门口解决困难事、烦心事。

“社区微法庭”的良好运作，离不开滨海新区法院建设的滨法官智服系统。“法院毕竟人员有限，无法常驻社区，我们通过建立滨法官智服系统，拓展线上服务能力，充分发挥线上平台与线下配套设施有效对接机制作用。”滨海新区人民法院副院长马越介绍，依托全国法院系统通用的司

法信息公益服务号码，2021年3月19日，滨海新区上线运行12368滨法官智服系统，包含12368来电通办系统、信访平台推送管理系统、诉源治理智能协调系统、社会评价与建议系统等4个板块，以工单形成、推送、处理、满意度回访为一闭环工作流程，为当事人提供一站通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。

据介绍，如果遇到涉及民生矛盾、特殊人群所需法律服务等情况，群众可以通过12368热线呼叫法官，预约法官在线互动调解矛盾或下沉社区，参与“社区微法庭”在线指导。线上解纷的群众，还可以通过系统的社会评价和建议功能反馈，无法调解解决的也会根据群众意愿进入诉讼

金台锐评

近年来，网络文化蓬勃发展，整体呈现向上向善的良好态势。同时也要看到，随着互联网加速融入人们的日常生活，特别是随着网络直播和短视频等新业态的迅猛崛起，一些低俗、恶俗的不良文化也趁机混入，违背了公序良俗，有的甚至触碰了法律底线。

年初，“清明·2022年春节网络环境整治”就聚焦解决影响上网观感、群众反映强烈的网络生态问题，严格管控炫富拜金、卖惨审丑等问题，集中清理宣扬拜金主义、攀比享乐信息，打击编造悲惨经历、渲染悲观情绪、故作丑态表演等行为。特别是针对网络直播、短视频领域乱象，前不久国家网信办还将清理“色、丑、怪、假、俗、赌”等各类违法违规直播和短视频列入今年“清朗”系列专项行动的重点整治问题。

治理网络不良文化必须着眼深层成因症结。网上的低俗、恶俗乱象并非是个新问题，但在“唯流量”错误观念下的多方逐利，让其变本加厉。从卖惨审丑到猎奇恶搞，当这些网上的不良文化能够通过流量变现，个别商家、运营者甚至网络平台之间就容易形成错综复杂的利益链条，为了热度罔顾尺度，为了流量放弃质量，甚至深陷其中推波助澜。因此，当前网络生态治理的不少举措，剑锋所指正是“流量至上、唯利是从”的不良风气。

事实上，愈念“有毒”的流量，无异于饮鸩止渴。那些“辣眼睛”的低俗文化毒化的是网络风气、污染的是网络生态、降低的是网络格调，最终破坏的是自身的发展环境。对于相关从业者来说，一味靠低俗、恶俗吸引来的流量终究走不长远，而一旦越过法律法规的红线则必将自食恶果；对于相关网络平台来说，坚持社会效益和经济效益相统一，履行好自身的社会责任才能持续健康发展、行稳致远。网络空间不是“法外之地”。根据《网络信息内容生态治理规定》的相关规定，网络信息内容生产者应当采取措施，防范和抵制制作、复制、发布含有“宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的”不良信息。2021年2月，国家网信办等七部门联合发布的《关于加强网络直播规范管理工作指导意见》也要求，严惩违法违规行为，全面清理低俗庸俗、封建迷信、打“擦边球”等违法和不良信息。通过依法构建良好网络秩序，广大网民合法权益得到了更好保障。

网络空间唯有激浊扬清，才能让大流量澎湃正能量。经过近年来坚持不懈的治理，如今网络平台主动压实责任，相关从业者更加自觉自律，网络生态日益向好，网络空间日益清朗。不过，网络生态乱象容易反弹回潮，一些深层次的问题还需要进一步解决，这就要求我们应始终坚持依法治网和以德润网相结合，以钉钉子精神把各项工作抓紧抓实抓细，共同维护好网络空间这个亿万民众共同的精神家园。

以案说法

未经许可不得擅用顾客照片

本报记者 倪弋

随着人们生活水平的不断提升，到照相馆拍摄艺术照留念已成为越来越多人的选择。但如果这些由照相馆、影楼拍摄的照片被用于商业宣传，自己能否维权？

【案情】郑某与其配偶在某公司开设的照相馆拍摄了一组亲密照。订立合同时，郑某并未同意拍摄作品可由照相馆作商业宣传使用。可郑某发现，该公司在其经营所用的两个微信的朋友圈，使用郑某与其配偶的亲密照宣传业务。郑某认为该公司侵害其肖像权、隐私权，向人民法院起诉要求该公司赔礼道歉、赔偿损失7.2万元。

法院认为，该公司未经郑某同意，在其经营所用微信的朋友圈使用郑某肖像用于商业宣传，构成利用网络侵害郑某的肖像权。涉案照片属于郑某及其配偶的亲密照，该公司亦侵害郑某的隐私权。结合郑某的合理维权开支、该公司主观过错程度等情况，法院判令其向郑某赔礼道歉、赔偿损失1.5万元。

【说法】法官表示，消费者在接受服务过程中留下的私人信息，如姓名、肖像、接受的服务内容等，涉及消费者的肖像权、隐私权等权利，受法律保护。对经营者而言，消费者信息具有经济价值，为经营者非法使用提供了利益驱动。经营者在业务活动中使用其收集到的消费者信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，且不得违反法律法规的规定和双方的约定。本案明确经营者在未经消费者同意的情况下，不得使用其掌握的消费者个人信息进行宣传，有利于指引经营者规范自身经营行为，加强消费者个人信息保护。

程序。

立案庭员额法官周凯就不止一次被滨法官智服系统呼叫到胡家园街道现场调解居民与物业公司的纠纷。由于不满物业公司服务，滨瑞花园1700余户居民多年拒缴物业费，甚至曾与物业公司发生冲突。周凯多次深入社区，实际勘察小区环境，走访小区业主和物业公司，了解争议焦点。滨海新区法院还由相关院领导牵头，专门召开多次司法所、居委会、业委会代表和物业公司等共同参加的联席会，经过耐心细致的工作，成功化解了纠纷。2021年，滨瑞花园物业费收缴率达92%。“如果没有主动排查矛盾，靠前解决纠纷，1700余起诉讼提交法院，压力可想而知。”周凯不由得感叹。

“滨法官智服系统，为群众提供更加智能便利的诉讼和普法服务，为社区网格化法治服务提供了智慧解决平台。”马越说，滨法官智服系统还挖掘利用海量司法案件资源，提供面向各类诉讼需求的相似案例推送、诉讼风险分析、诉讼结果预判、诉前调解建议等服务，通过分析案件信息资源，监测社会治理存在的突出矛盾，预判经济社会发展变化趋势，提供决策参考和咨询。

激浊扬清，让大流量澎湃正能量

张 魏