

法治头条·深化改革一线探访①

浙江省公安机关系统性重塑公安政务服务体制机制,营造“办事不求人”的政务服务环境——

群众的事“随时随地办”

本报记者 张 璁

如今在浙江,群众只凭一张身份证就能办事。通过系统自动获取,数据就能智能共享,目前浙江公安已有144个事项实现“一证通办”,73个事项不需要任何材料即可办理,实现了“免交证、办成事”。

《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出:“促进政务服务标准化、规范化、便利化”“构建协同高效的警务实体机制”“健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制”。

近年来,浙江省公安机关聚焦企业和群众“办事难、办事烦、办事慢”等突出难题,系统性重塑公安政务服务体制机制,推出一系列便民利企举措,营造“办事不求人”的政务服务环境,助推“最多跑一次”向“随时随地办”跃升。

“一网办”—— 一张照片的故事

一张证件照上,能做出什么样的改革?在浙江,“浙里拍照”用“小照片”解决了群众的“大难题”。

免费拍照、免费下载、免费打印……走进浙江省嘉善县的西塘镇便民服务中心,墙上“浙里拍照”字样格外醒目,拍照设备、打印机、相纸等一应俱全,不时有群众前来拍照。这里的工作人员说,嘉善地处江浙沪两省一市交界,流动人口较多,办理各种事项时对证件照的需求较大。

“请问哪里能拍证件照?”安徽的刘女士火急火燎地走进西塘镇便民服务中心。原来,刘女士在嘉善县西塘镇长三角零工市场报名求职时发现,自己的报名表上缺了一张证件照,人生地不熟的她就慌了。

没想到,此时工作人员告诉她,附近的便民服务中心公安窗口有“浙里拍照”服务,可以免费拍照和打印,让她去试试。到了地方没一会儿,刘女士就顺利拍摄并拿到了符合要求的证件照片。更让她惊喜的是,公安窗口的工作人员告诉她,经过这次人像采集,以后她再办理其他业务,就能直接从系统里调用证件照,不必再重复拍照。

“一窗通拍,全域应用。”浙江省公安厅办公室副主任俞国孟介绍,为解决群众证件照“多次采、重复拍”问题,不仅在嘉善,浙江公安目前已在在全省创新推广“一照通用”改革,以数字化赋能政务服务,群众只要拍一次照片,就可在多个证照场景应用,目前全省19个政府部门、201个服务事项享受照片共享应用。

不只是“拍一次”,而且还要“满意拍”。在浙江省杭州市公安局钱塘区分局白杨派出所户籍室里,有一个特别的“衣帽间”,里面挂满了男女款、大人小孩的各式流行款衣服——这些都是为前来拍证件照的群众准备的。在这里,拍好的照片现场可以看,可以选,不满意还可以让民警重拍。一张满意的证件照可能关系毕业求职、个人形象,而这里因为靠近高校,前来办证拍照的年轻人也格外多。

在符合规范的前提下,通过各种形式让群众的证件照实现“满意拍”,这种做法在浙江已经普遍推行开来,在小小细节里彰显服务的温度。

据统计,目前浙江全省115个单位1240个窗口提供免费“一窗通拍”服务,跨警种、跨部门、跨区域共享调用1830万余张次,惠及群众3350万余人次,每年可为群众节约办理费用约2亿元。

“网上办为主、自助办为辅、窗口办兜底”

浙江全省建成

网办中心	基层所(队)通办窗口	村居延伸服务网点
109个	1288个	1.34万个

全面推广“一照通用”改革

浙江全省115个单位1240个窗口提供免费服务

累计惠及群众3350万余人次
每年可为群众节约办理费用约2亿元

数据来源:浙江省公安厅

“一次办”—— 一条留言背后的改革

“本来去办房本,没想到还能同时把户口也迁了,省去好多来回跑的时间,点赞!希望以后推出更多‘一站式’服务。”前不久,“秀洲公安”微信公众号收到一条网友留言,点赞的正是浙江省嘉兴市秀洲区的“买房落户一件事”改革。

5、6月份是网上报名高峰期,很多嘉兴市民办好不动产权证书后都急着迁户口,以前至少需要跑两个部门、取两次号、排两次队。正是瞄准群众这一需求,秀洲公安联合相关部门整合关联跨部门事项,打破不动产登记、户口迁移等业务壁垒,重塑受理和审批流程,实现“取一个号、跑一个窗、办一串事”。

“群众在办理不动产登记后,如有落户需求,工作人员会同步为其受理户籍迁移,经落户地派出所对网办件审核审批,两本证件会同步免费邮寄到家。”嘉兴市公安局秀洲区分局行政审批科(网办中心)负责人钱首慧说,“相比原来至少需要3个工作日才能

办结的多部门事项,现在只要一个多小时,速度大大提升!”

暖心的“一次办”,再造了服务流程,实现了服务“增值”。

来自湖北的谢先生,已在嘉兴生活了10年。这天早上10点左右,趁着自家的早餐铺子刚刚收摊的间隙,顺路就来到了秀洲区政务服务中心。楼上体检、楼下办证,全程不到15分钟,谢先生就拿到了新换发的驾驶证。“今天特地过来,就是因为早听说这里异地申请换发驾驶证非常方便,省去了再回一趟老家的麻烦。”谢先生高兴地说。

驾驶证期满换证、行驶证补换领、市内住址变动落户……如今在秀洲区,36项公安高频民生事项已逐步融入政府的“一窗受理”,大大方便企业群众“一站式”办事。

本着“高效办成一件事”理念,浙江公安推出“车辆检测一件事”“新生儿出生一件事”等17个“一件事”改革,实现多部门关联事项由一个部门受理、一次办结,群众不用在各个部门之间“多头跑”。

“比如,新生儿出生登记事项,只要卫健部门开具出生证明,公安、民政等部门就可以联动为群众办理户口登记、社保登记等。”俞国孟表示,截至目前,浙江省“新生儿出生

上海浦东新区行政服务中心 “政务数字人”,服务不打烊

本报记者 谢卫群

紧赶慢赶,张杰还是晚到了会儿,此时,正是上海浦东新区行政服务中心午餐时间,窗口人员吃饭去了。还能不能办事?前台咨询员说:“不着急,你可以上微信小程序‘浦通办’,上面有‘政务数字人’小浦,休息时段一样可以办事的。”

张杰是上海建工一建集团有限公司投资管理总经理助理,主要负责一系列的公司政务事务。他赶紧打开“浦通办”小程序,点击右上角的“小礼包”标识,数字人“小浦”出现了。

“请问有什么可以帮你?” “我要办理注册地更改。”张杰对“小浦”说。

“好的,请提供新的地址。”张杰按提示一步步照做,“小浦”很快为

他生成了办事表格等材料。张杰感叹说:“原来到这个服务中心办事,队伍排得很长,来一次得几个小时;现在你看,大厅里人很少了,事办得越来越顺利了。”

政务服务“数字人”的出现,是浦东新区政府部门不断自我改革的一个结果。

“2018年10月,浦东政务服务实行涉企事项‘单窗通办’全覆盖,改变了政务服务的窗口模式。”浦东新区行政服务中心副主任张丽丽说,原来进入到中心一个门里,需要找到各部门设立的部门窗口。“单窗通办”后,涉企服务窗口统一整合为综合窗口,材料可从任一窗口送进去,由服务中心流转至各相关部门,解决了原部门窗口有专业性壁垒、冷热不均、企业等候时间不一、群众来回跑、

材料在各窗口重复提交等问题。这样的“物理”窗口改革,为政务服务的进一步“化学反应”打下了基础。

综合窗口的工作人员要掌握300多个事项的办事要求,难度巨大。如何让他们的企业的服务更标准规范,让企业的申办更便捷快捷?

“我们就想如何引入AI技术来助力工作人员的工作,既能够实现对企业服务更加标准规范,也能够减轻窗口工作人员的一些压力。”张丽丽说。

于是,浦东新区与高校等单位合作,建立一个人工智能的审批大脑——

2019年,研发人工智能辅助审批系统,帮助降低人工因素对服务质量的干扰,提高

一件事”已经办理超过80万件。

“一窗办”—— 一个窗口里的“全科服务”

这是个无障碍、全自动、智能化、一站式公安政务服务的“未来大厅”。

因为暑期要带孩子乘高铁到外省旅游,杭州市民沈先生决定给儿子办张身份证,于是来到了杭州市公安局临平区分局公安政务服务中心。在大厅的一台智能设备上,沈先生带着孩子按照提示全程自助操作,十来分钟便办好了业务,只需等待制证后邮寄到家。

在这个“未来大厅”,传统的“窗口”上了网。群众可利用手机等移动终端,通过“浙里办”、交管12123等政务服务APP或者自助设备,进行“掌上办”“自助办”,免去了在窗口排队等候的麻烦。不仅如此,群众碰上问题要咨询,这里的网办中心还不分警种业务,用“一个号码管咨询”,并利用人工智能打造“线上+人工”“7x24小时”的服务,实现简单问题智能客服答复、复杂问题中心统一答复、疑难问题流转所队答复。

在浙江,“网上办为主、自助办为辅、窗口办兜底”服务模式的推广,大大节省了群众的办事时间和成本。

即使是线下窗口的“兜底办”,窗口里也有“全科服务”。

“打破不同警种设置窗口的传统办证模式,让群众办事从‘找警种’到‘找警察’。”杭州市公安局办公室(行政审批处)副主任曾欣表示,为了解决过去不同警种窗口“各管一摊”的弊端,杭州公安依托政务服务中心、公安通办网点、社会各类延伸点的三级服务架构,实现了所有窗口“无差别受理、同标准办理”,构筑起杭州公安15分钟办事圈。

“群众不用再担心找错窗口,每一个网点的‘通办’窗口都是前台‘全科’受理、后台‘专科’审批。”曾欣说。

截至目前,杭州市177个公安窗口全部由“专科”变“全科”,120个事项实现线下“一窗通办”、线上“一网通办”,102个事项实现“全程网办”,13个高频民生事项实现“智能秒办”,全市公安政务服务网办比例由改革前的15.2%提升至目前的90.32%。

近年来,浙江公安大力推进“公安大脑”建设,通过“一窗通办”改革,打破部门警种壁垒,推行“全科+专科”模式,实现公安通办窗口可办理多警种业务,群众不用在户籍、交管、出入境等办证网点多头跑、排多次队,“一窗通办”网点覆盖率100%。目前,浙江全省已在1280余个公安政务网点布建了相关通办窗口,每年惠及群众3000余万人次。

“要努力让企业和群众办事‘一次都不跑’成为新常态,靠的是不断深化改革。”浙江省公安厅有关负责人表示,要贯彻落实党的二十届三中全会对相关改革的部署,聚焦群众所盼、企业所需,加快构建“专业+机制+大数据”新型警务运行模式,推动公安政务服务向法治化、智能化、精细化、协同化、增值化迭代升级,持续擦亮浙江公安“随时随地办”服务品牌。

图①:浙江杭州市民在公安政务服务中心“儿童友好专用”窗口自助办理身份证业务。张 范 摄

图②:浙江省慈溪市公安局长河派出所民警走进辖区企业宣传出入境事项“全程网办”。魏 霖 毅 摄 版式设计:沈亦伶

服务的标准化和准确性。

2020年,上线窗口“智能帮办”,实现线下办事信息自动调取、申请材料智能制作、办件材料智能预审,大幅降低企业和群众办事的学习成本。

2021年,上线远程“直达帮办”,将窗口“智能帮办”延伸到移动端,从“面对面”到“屏对屏”,通过即时视频、屏幕共享,一部手机让企业和群众享受到泛在可及的政务服务。

2023年,浦东新区与浦江实验室开展深度合作,依托大模型技术,致力研发基于政务服务的行业大模型政务数字人“小浦”。

2024年,历经10多万份真实语音办件和政务服务知识库海量信息强化训练,通过几个月内部测试和实战演练,6月正式发布的“政务数字人”小浦,顺利从“实验室”走向“服务前台”。

“政务数字人”以真人为原型,都有工号:“小浦001”“小浦002”……工作人员休息时就由他们上岗,真正做到了“7x24”小时的为企服务。“下一步,我们会继续运用先进的技术和算法,不断校正政务服务领域的专业数据,拓展‘小浦’的服务事项范围,让‘小浦’成为政务服务的得力助手,让企业群众感知‘智慧好办’。”张丽丽说。

金台锐评

近日,做凉菜的厨师跳槽被索赔10万元的案件引发社会关注。厨师小刘在某餐饮公司从业期间,日常工作是制作凉拌黄瓜、水煮毛豆,由于入职时与公司签订了《保密及竞业禁止协议》,离职后又在其他酒店从事同样工作,原公司便以违反竞业禁止协议为由将小刘告上法庭,要求赔偿违约金及损失共计10万余元。法院审理后判决竞业限制协议无效,驳回了该公司诉讼请求。

竞业限制协议与保护商业秘密密切相关。根据我国劳动合同法规定,用人单位与劳动者可以在劳动合同中约定保守用人单位的商业秘密和与知识产权相关的保密事项;对负有保密义务的劳动者,用人单位可以在劳动合同或者保密协议中与劳动者约定竞业限制条款。法律规定竞业限制的本意,在于保护商业秘密、维护公平竞争秩序。在市场经济条件下,经营主体的生存发展与劳动者人才竞争密切相关,构成了既相互促进又相互制约的关系。在法律允许的范围,用人单位可以预先通过竞业限制约定等形式约束劳动者再就业的工作单位及就业方向,有利于保护企业的经济利益和竞争优势,也有助于营造公平有序的市场竞争环境。

然而,维护公平竞争秩序,并非限制人才在企业间的正常流动。实践中,竞业限制条款存在适用主体泛化等滥用现象。部分用人单位不区分劳动者是否属于掌握本单位商业秘密、与知识产权相关保密事项的人员,无差别地与劳动者签订竞业限制协议,并约定高额违约金。劳动者往往困于用人单位的优势地位,无法拒绝签订竞业限制协议。不负有保密义务的劳动者离职后进入有竞争关系的新用人单位,原用人单位要求劳动者承担高额违约金。这不仅侵害了劳动者自由择业、就业的权利,也影响了劳动力资源的正常流动。

司法公正对社会公正具有重要引领作用。近年来,人民法院充分发挥职能作用,依法将用人单位是否具有商业秘密和与知识产权相关的保密事项需要保护、竞业限制的义务主体是否属于知悉商业秘密和与知识产权相关保密事项的人员、竞业限制期限是否超过两年等作为判断竞业限制协议效力的要件,态度鲜明否定侵害劳动者自主择业权的违法竞业限制行为,畅通劳动力资源的流动性。此外,相关部门也通过以案释法等方式,强化企业和劳动者的诚信理念、法治意识,从源头上减少限制有序流动、规避竞业限制的行为。

党的二十届三中全会通过的《决定》要求,“创造更加公平、更有活力的市场环境”“完善人才有序流动机制”“加强劳动者权益保障”。司法机关要在每一个个案中实现利益平衡,找准市场公平竞争与劳动者价值创造之间的平衡点,谋求劳动者自主择业与市场公平竞争之间的最大公约数,最大限度发挥竞业限制的制度优势,为人才流动和经营者自由竞争营造良好法治环境。

以案说法

学生在校受伤 责任如何分担

受学生在校受伤、学校担责事件的影响,部分学校为了确保学生安全,出现“不敢放孩子玩耍,甚至课间也不让孩子出教室”的现象,这让很多家长感到担忧。

学生在校发生安全事故,应该如何确定学校的责任?日前,江苏省无锡市新吴区人民法院审结了一起校园人身损害赔偿案件。

【案情】一天傍晚放学,六年级的小徐跟随老师同学下楼时不小心摔倒,跌至楼梯间的平台转角处,牙齿磕到了墙面。带队老师发现小徐摔倒后,立即联系家长并陪同送医。经医院诊断,小徐一颗牙齿折断,唇挫伤擦伤。

小徐父亲认为,放学过程中,学校对学生人身安全监管不力,诉至法院要求学校承担各项损失合计8万元。而学校提出,已在课前课后常态化开展安全警示教育,多次强调“上下楼梯,按序行走”等内容,楼梯等学校设施场所也不存在导致小徐受伤的缺陷。

法院经审理认为,学校已尽到教育、管理职责,因此不应承担侵权责任,驳回原告的诉讼请求。

【说法】我国民法典规定,限制民事行为能力人在学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害,学校或者其他教育机构未尽到教育、管理职责的,应当承担责任。

本案的争议焦点为学校是否存在过错。根据现场勘验结果及证据,小徐摔倒受伤并非楼梯等设施场所缺陷导致,也并非学校过错行为导致。学校提供的《专题教育记载表》上载明,学校每周都会开展安全卫生教育;事发地点的楼梯,上下行左右黄黑分界线清晰,多处台阶及墙面张贴了醒目的安全提示标识,尽到了学校的教育职责。在小徐受伤后,学校及时通知家长,陪同就医,配合调查事发经过,履行了学校必要的管理职责,因此学校不应承担侵权责任。

法官表示,中小学是未成年人最集中的地方,也是未成年人损害较易发生的地方,但校园伤害事件中认定侵权责任,不能仅因事故发生在校内即认定学校一定负有责任。本案明确通过审查校方教育和管理职责厘清校园安全事故中学校权责,拓展“小浦”的服务事项范围,让“小浦”成为政务服务的得力助手,让企业群众感知“智慧好办”。张丽丽说。(案例来源:最高人民法院,本报记者魏哲哲整理)

依法保障劳动者择业就业权利

魏哲哲