

法治头条

各地不断提高政务服务信息化、智能化、精准化、便利化水平——

让数字红利释放治理效能

本报记者 金 歆

“嗨！”轻轻一扫，结算完成。

来自浙江的患者在北京一家医院，拿出手机点开“医保电子凭证”完成结算。

近年来，各地区各部门加速推进社保卡区域“一卡通”、全国“一卡通”，数字化应用场景不断增加。这是我国政务服务信息化建设成就的一个缩影。

习近平总书记指出：“提高政务服务信息化、智能化、精准化、便利化水平，让群众少跑腿。”近年来，各地区各部门以数据资源为基础、业务协同为关键、公共服务为重点，构建起电子政务整体架构，在政务服务、业务协同、数据治理等多个领域取得跨越式发展。2024年，我国在线服务指数全球排名第十一位，跻身“非常高”行列，为全球电子政务发展贡献了中国智慧与中国方案。

打通数据壁垒 让群众办事少跑腿、好办事

从“跑腿办”到“指尖办”，数字化政务平台建设，正让政务服务既有速度更有温度。

浙江杭州西湖区政务服务中心，从事装修行业的罗先生正在领取水电网开户回执单。

“以前办这事儿，得跑4个部门、交14份材料，现在几天就全部办结了！”他感慨地说。

不久前，罗先生承接的装修项目急需开通水电气管，按自己原来的经验去办，肯定来不及。听说在“浙里办”APP上办理能快不少，罗先生抱着试试看的心态，在“浙里办”里提交了联办诉求，当天就有工作人员对接，系统自动分派任务给相关部门，全程线上联审联批，让他省了不少事。

如今的“浙里办”APP，已成为浙江群众指尖上的“管家”。在浙江省杭州市工作的陶先生来自浙江省金华市，他通过平台跨市提取公积金实现零材料、秒办结；刚刚当妈妈的姜女士，无需奔波，就能在线完成出生医学证明、预防接种证、落户登记、医保参保和社保卡申领“多证联办”，证件直接邮寄到家。

不仅是浙江，近年来，我国以全国一体化政务服务平台为核心，加大力度建设数字化政务服务平台，构建起覆盖城乡、联通跨域、便捷高效的数字政务服务体系。目前，全国一体化政务服务平台实名注册用户超10.8亿人，超90%的省级行政许可事项实现网上受理。截至去年6月底，全国一体化政务服务平台初步实现521万项服务事项和3.6万多项高频热点服务应用的标准化服务，功能强大、服务便捷的全国政务服务“一张网”已然搭建起来。

“原以为得专门跑一趟天津，没想到在太原家门口就办完了，太省事了！”山西太原市民闫女士在当地政务服务中心的“跨省通办”窗口，顺利办完了自己在天津市武清区购买新房的不动产登记手续。

在工作人员指引下，闫女士线上缴纳税费、提交材料，相关信息实时推送至天津不动产登记部门审核，当天就查到了电子证照，3天后收到了纸质证明。

这背后是山西与北京、天津、河北、内蒙古等省份的数据共享机制，截至2024年，山西已与多省份实现不动产登记等16项高频业务“跨省通办”，累计办件超2.3万件。

近年来，各地不断打通数据壁垒：重庆建设一体化公共数据平台，推动数据资源“一本账”管理；海南着力打通医疗、医保、医药数据，建立动态更新的“三医”健康档案；京津冀跨省市企业迁移登记“一件事”，推动三地部门间信息共享互认……各地区各部门加快落

实《政务数据共享条例》，建立集约高效的数据共享交互渠道，以数据共享推动政务服务效能提升，更好助力经济社会发展。

迈向“数智驱动” 让治理效能上档次、提水平

以信息化赋能基层治理，是政务建设提质增效的关键抓手。

依托大数据、人工智能等前沿技术，基层治理正逐步摆脱“经验判断”的传统模式，迈向“数智驱动”的科学路径，实现从“被动处置问题”到“主动预判风险”的跨越式升级。

“最近感觉贵阳的交通状况改善了不少。”贵州省贵阳市一名市民感叹。

这份变化的背后，正是信息化手段深度融入交通治理的生动实践。

受地形条件与道路布局制约，交通拥堵曾是贵阳城市治理的一大难题。为此，贵阳市公安交通管理局携手相关企业，在辖区内选取31处关键交通节点，部署智能交通信号控制系统。该系统深度融合交通大数据与本地交警实时监测数据，实时感知并精准预测路口车流量变化，动态调整红绿灯配时方案，在交通高峰期最大限度提升绿灯通行效率。

系列举措落地见效，该区域工作日车辆平均延误时长下降15%，全天拥堵指数从1.7降至1.58，早高峰拥堵时长缩短半小时，市民出行体验得到显著提升。

不止贵阳，各地区各部门都在积极探索政务数据开发利用的新路径、新场景。有的地区依托电子证照等基础数据库，自动筛选匹配符合条件的服务对象，主动推送资金补贴“免申即享”信息；一些地方搭建城市体检信息平台，整合多领域数据资源，对历史文化资源开展数字化测绘与分类保护，实现对历史文化名城、历史街区及历史建筑的精细化管理。

大数据与人工智能为基层治理装上“智慧大脑”，信息化沟通渠道则为回应群众诉求架起了“连心桥”——群众的急难愁盼问题得以跨越街巷阻隔，直达治理决策层面，基层治理举措也愈发精准。

清晨的贵州省遵义市红花岗区老城街道红军巷，朱红门窗古色古香。这条因红色文

旅开发而声名远播的街巷，却一度让居民王女士生出了几分烦恼：“随着游客增多，三轮车、手推车随意停放，各类摊点占去了大半巷道，行人通行都成了难题。”

如何化解这一困扰？王女士想起了社区干部在居民微信群里推广的“和谐老城”便民服务小程序。抱着试一试的想法，她掏出手机，拍下巷道拥堵、摊位占道的现场照片，在小程序上写下诉求：“红军巷摆摊占道现象严重，行人通行受阻，还存在安全隐患，盼尽快处理！”

诉求一提交，街道值班干部的手机终端便弹出了系统自动派发的紧急工单。

街道第一时间联合红花岗区相关部门赶赴现场，对占道经营行为进行规范处置。为了从根源上破解问题，工作人员还结合巷道实际宽度与人流分布特点，用黄色油漆在路缘石上方划出清晰规范的固定摊位线，既满足商贩经营需求，又保障市民通行顺畅。

居民“指尖点单”反映诉求，社区“秒级响应”承接办理，部门“协同联动”合力处置，结果“公开透明”及时反馈——政务信息化的落地实践，正让“共建共治共享”的治理理念，通过一个个小小的手机终端，在充满烟火气的街巷里落地生根、开花结果。

创新技术机制 让数字政务可持续、提质效

政务信息化要实现长远持续发展，离不开制度保障与技术创新。新技术的不断应用，与制度创新深度融合，催生着政务服务新生态。

“我年纪大了，不习惯智能手机和机器触屏。这个机器操作简单，对着它说‘办养老认证’，随后它就一步步引导我操作，几分钟就办完了。”广东省云浮市云城区退休老人陈某



对“粤智助”政务服务自助机上的智能服务功能赞不绝口。

云浮2024年在全市1000多台“粤智助”政务服务自助机上，开创性融入AI智能语音导办功能，支持普通话和粤语双语导航，覆盖600多项服务事项，关键词智能识别准确率高达90%。

这样的场景不止出现在广东：新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市推出“即办秒批”服务，人工智能自动核验申请信息，对符合条件的申请实现“秒批”；山东省济南市借助区块链技术，推出“泉城链”，打造个人数据保险箱，通过“一人一密、一数一密”技术，让市民自主掌控社保、医疗等数据授权……

各地将人工智能等新技术与政务服务深度融合，激活更多面向企业和群众的应用场景，有效推动政务服务向“智办”跃迁。

江苏苏州工业园区内，一家生物医药企业的办事员小李，正通过政务平台办理研发项目备案手续。

“依托《苏州工业园区公共数据管理办法》构建的分类分级保护机制，园区实现政务数据安全共享。企业研发项目备案等事项，通过数据共享大幅压缩审批时限。”小李说。

各地加强信息化政务服务制度建设，不断提升数字政务服务标准化、规范化、便利化水平：上海构建“一表关联”“一库共享”“一源加工”的数据流转体系；浙江推出“云端联审”模式，企业提交一次材料，相关部门即可同步进行线上核查；海南发布《政务服务事项标准化总则》，以标准化为牵引推动实现同一事项“无差别受理、同标准办理”……从基层实践到顶层设计，一系列机制创新让数字政务建设行稳致远。

信息时代，活力涌动。数字社会，生机勃勃。政务服务信息化建设的每一步跨越，都锚定着“以人民为中心”的初心。

从全国一体化政务服务平台织就便民服务“一张网”，到大数据赋能基层治理实现“精准化破题”，再到技术创新与制度完善双轮驱动，筑牢可持续发展根基……这场深刻的变革，正让数字红利源源不断成为民生福祉，为提升国家治理体系和治理能力现代化水平注入强劲动能，让人民群众在信息化发展浪潮中拥有更多获得感、幸福感、安全感。

图①：河北省邯郸市永年区政务服务中心将政务服务事项设置在商圈、社区，主动融入百姓生活区。图为工作人员指导居民办理不动产登记业务。 胡高雷摄（人民视觉）

图②：江苏省淮安市政务服务中心，一名企业主通过“简事快办岗”当场办结税务相关事宜。 赵启瑞摄（人民视觉）

本版责编：倪 弋
版式设计：汪哲平

金台锐评

一桩学生欺凌案件，牵出了9个“生病”的家庭——这起最高人民法院近期发布的典型案例中，涉案的9名未成年欺凌者，有的家里父母离异，监管缺位；有的家长工作繁忙，疏于对孩子的关心和管教；还有的亲子关系紧张，孩子犯错后非打即骂。若非法院的一纸《家庭教育指导令》，这些家长的失职与缺位恐怕还将引发更多问题。

“问题孩子”的背后，往往存在“问题家庭”。实践中不少案例显示，未成年人违法犯罪行为客观上与家庭教育不到位、不得当高度相关。司法实践也发现，追溯违法犯罪未成年人成长经历，其家庭、父母或其他监护人绝大多数情况下存在教育缺位、失当或者其他不利于未成年人健康成长的因素。

家庭教育是“家事”，也是“国事”。过去，有不少人觉得怎么管教孩子是“关起门的自家事”，有的家庭“重养轻教”，一味放纵，造成孩子行为失范；有的则漠视未成年人对家庭的情感需求，导致其因缺乏来自家庭的精神支持和正面教育，容易到社会上沾染不良习气。家庭是人生的第一所学校，家长是孩子的第一任老师，帮助孩子扣好人生第一粒扣子，既关乎孩子健康成长，也关乎国家和民族的未来。

关注家庭的作用，近年来我国未成年人保护的法治网络不断织密。修改未成年人保护法、预防未成年人犯罪法，出台家庭教育促进法……从权益保护到教育预防，再到为未成年人健康成长营造良好家庭环境，通过法治手段指导家长正确、有效履行家庭教育职责，拔除“病根”，是预防未成年人违法犯罪的治本之策。

“依法带娃”，既是一个落实法律规定的过程，也是一次家庭教育理念的转变。比如，家庭教育促进法明确规定，未成年人的父母或者其他监护人不得因性别、身体状况、智力等歧视未成年人，不得实施家庭暴力。现实中，有的家庭信奉“棍棒底下出孝子”，却意识不到成长在习惯于通过暴力方式解决问题和争议的家庭环境中，容易形成“实施暴力或被暴力对待”的关系模式，曾经的“被暴力对待者”也可能成为未来的“施暴者”。拒绝暴力是家庭教育的底线，也是法律划出的红线，从源头防止悲剧与遗憾的发生。

家庭教育能否得“法”，凝聚各方合力至关重要。落实家庭教育促进法等法律要求，要重视未成年人保护社会支持体系的通力合作和资源整合，调动国家、学校、社会等各方面优势资源，为家庭提供支持和协助，帮助父母或其他监护人提升家庭教育能力。家庭是社会的细胞，只有各方携手共同努力，才能更好为孩子营造一个充满爱、自由和尊重的成长环境，让他们茁壮成长、走上正道，做一个对社会有贡献的人。

以案说法

求职遭遇“限男性”

公益诉讼破歧视

本报记者 金 歆

用人招聘可以要求“限男性”吗？如果政府部门对就业歧视怠于监管，谁能督促政府部门及时处理问题？

安徽马鞍山市当涂县的李女士想在本地找一个设备工程师的工作。一天，她在当涂县就业创业一站式服务中心网络招聘服务平台上浏览发现，某公司正好有适合自己的岗位。可她细看岗位要求时，却发现上面赫然写着“限男性”。一段时间内，当涂县还有不少女性求职者遇到了类似问题。很快，当涂县人民检察院注意到了这个问题。

检察机关经调查发现，在该县就业创业一站式服务中心网络招聘服务平台上，益某公司、环某公司等多家用人单位发布招聘设备工程师、操作工、仓管员等工作岗位时，岗位要求中存在“限男性”等内容。

劳动法第十三条规定，在录用职工时，除国家规定的不适合妇女的工种或者岗位外，不得以性别为由拒绝录用妇女或者提高对妇女的录用标准。《女职工劳动保护特别规定》明确了女职工禁忌从事的劳动范围，包括：矿山井下作业；体力劳动强度分级标准中规定的第四级体力劳动强度的作业；每小时负重6次以上、每次负重超过20公斤的作业；等等。同时，对经期、孕期、哺乳期禁忌从事的劳动范围还有特别规定。

而涉案网络招聘平台上的这些岗位，显然不在此列。于是，当涂县人民检察院向当涂县人力资源和社会保障局提出检察建议，建议其依法履行监督管理职责；督促用人单位删除性别歧视性岗位要求；同时，健全网络招聘服务监管机制，确保网络招聘信息合法等。

一个月后，当涂县人力资源和社会保障局回复，相关问题已经全部整改落实。可检察机关跟进监督时却发现，有关网络招聘信息仍存在“限男性”的岗位招聘内容。

建议起不到效果，就只能“当诉则诉”。当涂县人民检察院以当涂县人力资源和社会保障局为被告，向当涂县人民法院提起行政公益诉讼，请求判令其依法履行监管职责。

当涂县人力资源和社会保障局认识到问题的严重性。案件审理期间，人力资源和社会保障局成立工作专班，进行全面梳理排查，及时整改招聘岗位中“限男性”等相关内容；建立招聘信息发布审核工作机制，严格落实信息审核流程；通过“线上+线下”相结合的模式，开展就业法治宣传。问题终于得到了整改，当涂县人民法院最终裁定终结诉讼。

家庭教育如何得『法』

张 璠

山东青岛法院创新涉未成年人审判工作机制——

将司法“课堂”转化为育人阵地

本报记者 魏哲哲

“我的物质条件更好，能为孩子提供良好的生活学习环境。王某再婚再育对孩子关注变少了。”陈某离婚后，孩子一直跟随女方生活。

一段时间后，陈某认为自身经济状况明显改善。前不久，陈某向山东省青岛市中级人民法院提起诉讼，请求变更抚养关系。

“未成年子女抚养关系的确认应以最有利于未成年人成长为原则，物质条件优越是一个考量因素，但并非变更抚养关系的决定性因素。”青岛市中院未成年人民案件审判庭庭长任道亮决定通过开展社会观护等工作全面了解相关情况。

根据案件实际需要，承办法官及家事调查

员到双方住所、孩子就读的学校及所在社区实地走访，全面了解双方的实际居住环境、生活设施、社区配套、与孩子相处情况以及各自家庭的支持系统。

调查显示，双方均能提供安全、整洁的居住环境；陈某新购住房条件较好，但其父母为主要照料人。王某家庭氛围融洽，孩子与继父、同母异父的弟弟相处自然；幼儿园老师反馈孩子情绪稳定，适应集体生活。

此外，法官还在专业心理咨询师、司法社工陪同下，以轻松、循序渐进的方式与孩子进行交流，孩子清晰表达了更愿意和妈妈王某一起生活的意愿。

“不能单纯以物质条件来衡量孩子情感

需求、家长陪伴质量、生活环境稳定对孩子的重要性。”承办法官表示，孩子自父母离婚后一直随王某生活，已形成稳定的生活学习环境和情感依赖，贸然改变对其成长弊大于利。

任道亮通过耐心细致的调解工作，消解双方对立情绪，引导双方聚焦孩子利益，并就探视权等问题达成协议，实质化解纠纷、实现案结事了。

近年来，青岛法院创新涉未成年人审判工作机制，通过升级改造圆桌法庭等柔性司法场所，开展个性化心理疏导等方式，更好维护未成年人合法权益。

去年9月，青岛中院联合青岛市委社会工