徐　骏作（新华社发）

不见面审批、线上开庭、指尖办理，电子政务让中国——

且宅且复产

本报记者　韩维正

疫情防控不松劲，复工复产不能停，既点刹车又踩油门，如何把握好二者的精微平衡，成为现如今摆在城市治理者面前的最大考题。而近些年中国大力发展的电子政务、数字城市建设此时派上了用场：企业手续“不见面审批”、法律纠纷“线上开庭”、社区服务“指尖办理”……技术，让曾经的“两难”，逐渐变成了“两全”。

“电影台词说要‘站着还把钱给挣了’，我们的初心跟这个有点类似，就是一边让人们‘宅’着，一边还能让社会流动起来。”一位参与电子政务平台开发的程序员这样对记者说。

复工复产：一次不用跑

“现在防控这么严，想办复工复产手续估计很麻烦吧？”有这样想法的小企业主不在少数，江西宜丰宏鼎金属制品有限公司负责人黄滨就是其中之一。

朋友给他分享了“赣服通”。抱着试一试的心态，黄滨按要求提交了防控应急预案、复工人员返岗计划等材料，“没想到3个小时申请就通过了！”黄滨惊喜地说。

“赣服通”，是江西省以支付宝小程序为依托打造的综合性政务服务平台。在“赣服通”上，企业备案申请在线提交，申请材料线上流转，审核环节全程记录，“不见面”即可办完手续。

从前是“最多跑一次”，现在更是“一次不用跑”。黄滨不禁感慨：“手机上装个‘赣服通’小程序，可是咱江西人的标配呀。”目前“赣服通”实名用户数已达1730万，各类应用累计访问5.6亿次，日均活跃用户超50万。

除了把常规业务搬到线上，有些地区的数字政务平台还建立起“诉求响应机制”，开辟专门渠道收集、处理、反馈企业面对的新问题。

比如佛山一家科技公司负责人近日就在为企业还贷日期将至而发愁。“如果按照往年正常复工，还贷是没有问题的。但疫情发生了，没开工企业没有收入，同时还要支付工资，年前已经没有多少流动资金，希望可以延期还贷。”

心中急切的他尝试性地在“粤商通”APP上提出诉求，没想到很快就接到了佛山市金融工作局的电话，对其还款问题与新贷款的申请途径进行了明确而清晰的指导。“金融局的人说会帮助我们找到贷款银行，这真是雪中送炭！”

2月11日，广东省中小企业诉求响应平台正式在“粤商通”APP平台、广东政务服务网上线启动，这位佛山企业主能渡过难关，正得益于这一平台的建立。“我们对企业诉求进行了分析，发现用工诉求数量最多，其次是融资、税务、出口三类诉求。”广东省政务服务数据管理局副局长高尚省表示，下一步广东将继续扩大诉求响应部门范围，努力实现“企业有呼、政府有应”。

表面上是政务服务“线上大迁徙”，内里则是为广大企业特别是小微企业的“精准纾困”。近日，为推动解决疫情期间复工复产难题，国务院办公厅依托全国一体化政务服务平台，火速开通“小微企业和个体工商户服务专栏”，为全国小微企业、个体工商户提供一站式政策查询和办事服务。

“我国小微企业、个体工商户的数量非常巨大，有超过1亿市场主体，其中小微企业2000多万户，个体工商户7000多万户。”国家信息化专家咨询委员会委员、国家行政学院教授汪玉凯表示，“疫情期间，各部委、各地政府都出台了对小微企业、个体工商户的优惠政策，零零总总有很多，各地还不完全一样。有了这个专栏，小微企业、个体工商户就能第一时间获取政府对他们提供的优惠政策。”

在汪玉凯看来，全国性政务平台意义很明显：企业不会因为不知晓政策而延误复工复产，政府可以及时掌握企业遇到的最大困难是什么。“做好问题排序，有关信息和数据共享给投资企业，为企业提供个性化服务，这样才能使复工复产有序推进。”

案件诉讼：纷争云上定

“您好！这里是上海嘉定法院，请问您可以参加庭审吗？”

“我是一名医护人员，现在武汉支援抗疫……”

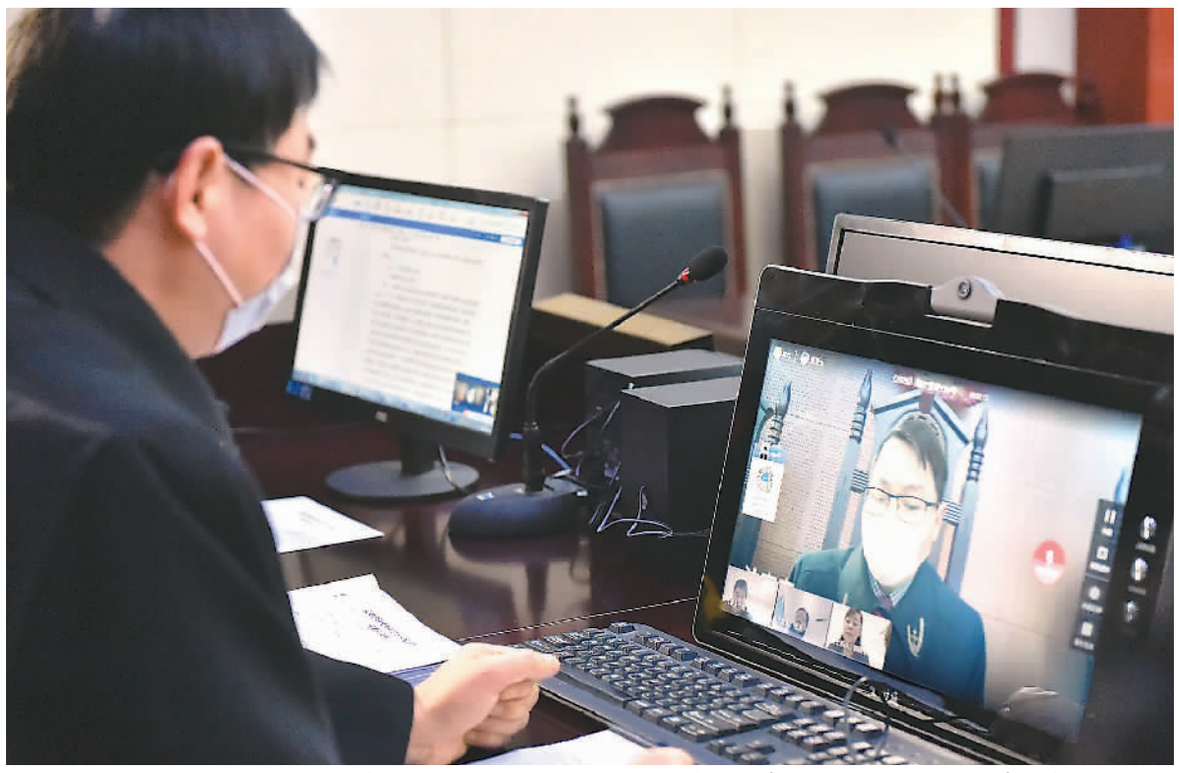
这是上海嘉定法院民事审判庭庭长徐芬在2月11日下午遇到的突发情况。

“按照原定计划，双方本应在春节以后来我院参加诉讼。但由于疫情的发生，被告方代理人回了老家，其中一人是湖北籍，无法按期返沪。原告朱女士作为医护人员已到达武汉抗疫一线，可能无法按期出庭。在这个特殊时期，遇到如此特殊的情况，我们决定采取在线视频方式开庭审理。”

王女士和严女士是本案被告代理人，在了解到原告支援一线的情况后，她们积极配合法院，分别于湖北和江苏老家登陆上海移动微法院，完成了线上开庭的初次测试。第二天上午9时30分，一场横跨三地的特殊庭审在云端展开。

“我是临时接到通知赶赴前线，线上庭审解决了我的燃眉之急，十分惠民，谢谢大家！”原告朱女士在庭审结束后表示。“线上庭审系统的开通，使得我们有条件按原定计划进行庭审。”徐芬说道，“我们一直所追求的更快更高效的开庭方式，正在成为现实。”

为做好疫情防控，石家庄市裕华区行政审批局推广“不见面审批”模式。图为2月10日，该区政务服务大厅工作人员通过电话进行在线指导。
新华社记者　王　晓摄


图为2月18日，安徽省铜陵市中级人民法院利用“云上法庭”智能庭审支撑系统，公开开庭审理案件。
洪　伟摄（人民视觉）

图为4月11日，工作人员在武汉中华路街居民小区封控卡点，让出小区的人员扫描健康码。
新华社记者　王毓国摄

“原告代理人，信号正常吗，能清楚地听到我说话吗？”

“信号正常，可以清楚听到。”

“好，那我们准备开庭。”

整个庭审现场，只有戴着口罩的法官和书记员，而原告、被告席上空无一人……疫情期间，这样的场景在全国多地反复出现。虽然疫情给社会生产按下“暂停键”，但人民法院的工作并未因此耽误，对于人民群众纠纷的解决并未因此拖延。这背后，是近年来“智慧法院”建设的高强度投入。

“现在真的太方便了，只需要用智能手机提起立案申请就行，连门都不用出。”近日，因民间借贷纠纷需要调解的王某在通过微信“移动微法院”小程序立案成功后，忍不住发出了感叹。

与传统立案必须现场咨询、现场递交材料、7天审核等待相比，“移动微法院”实现了远程立案，当事人无需到现场，既节约了诉讼时间成本，也节约了诉讼经济成本，真正意义上实现了群众少跑路、数据多跑腿。

立案、审判之外，执行环节也可以“云上办”。比如对被查封房产的拍卖，河南省温县法院便尝试了“司法拍卖+VR”的新模式。

“原先在淘宝网上拍卖房产都是靠几张图片进行展示，当事人对房产信息掌握不全面，影响拍卖成交率，一旦竞买者要求实地看房，还需工作人员带领集中到现场，浪费大量司法资源，特别在疫情防控期间，还可能增加感染风险。”温县法院执行局局长杨得坡说，通过VR展示，竞买者足不出户便能360度对所拍卖房屋详细查看，及时解决了疫情防控期间竞买人实地看房难的问题，促进司法网拍质量效率双提升。

社区服务：方便多一“点”

今年35岁的陈松伟，是武汉腾青科技有限公司的CEO。一直想做基层社区治理信息化创新的他，在2018年3月上线了“武汉微邻里”小程序，提供“社区议事、报事”等功能，用户可以快速向社区网格员反馈自己的需求。但陈松伟也承认，那时产品“一直保持着比较低频的使用状态”。

“养兵千日，用兵一时”。谁都没有想到，疫情防控期间，“武汉微邻里”发挥了巨大作用。“1月份，武汉开展疫情收集工作，患者以社区为单位进行上报。”陈松伟说，他们就在小程序原有的社区报事功能基础上，直接更换报表，形成了“肺炎自查上报”功能。

陈松伟这个让人们多方便一“点”的小改动，恰好解决了社区疫情防控管理的难题。在大年初一下午5点半左右，小程序因为突然涌进来170万用户而宕机，他们连夜加班才让程序重新稳定下来。很快，“武汉微邻里”便成为社区管理和疫情上报的官方入口。

“我很自豪，小程序真的可以帮到一些人，特别是社区工作者。”陈松伟说，“武汉微邻里”已积累了近300万用户，完成了3万多次求助帮扶。“疫情防控期间，大家的日子都很艰难，但我们武汉有句话叫‘不服周（输）’，我们会一起坚持到疫情结束的那一天。”

科技对社区治理的赋能，体现在日常生活的细微之处。嗓子嘶哑着的保安、五颜六色的纸质出入证……在疫情防控初期，不少社区都是这样的场景。

家住北京市朝阳区的吕女士对这种卡片式出入证始终心存疑虑。“纸质容易遗失和伪造，存在一定安全隐患。而且补办程序繁琐，大家挤在狭小的办公区查验身份证、房产证，也有一定健康风险。”

于是越来越多的社区开始推行电子出入证。小区业主可通过物业APP或公众号进行实名认证，生成个人专属通行二维码，进出小区时由线下门禁工作人员扫码放行。既便利了居民出行，提升了安全性，也节约了物业人工成本。

正是这些看似鸡毛蒜皮的“小方便”，累积起来就成了社会治理的“大变革”。就像如今各地已广泛使用的“健康码”，最初只是阿里巴巴用于内部的员工健康电子卡。随着疫情蔓延，小区、商场、车站等节点纷纷设卡，人员信息都要手工填写、人工登记。这时阿里的经验迅速被余杭区政府捕捉到：如何杜绝“填表抗疫”？疫情防控可否也用数字化方式进行？就这样，这枚普普通通却又“信息量很大”的健康码，一步步从一家企业走向全国各地，至今为疫情防控、复工复产发挥着积极作用。

正如一位媒体人写道：最好的方式不是只停留在把一个个小区锁起来，而是要接着想办法用科技创造出健康码这样的新事物，在暂停与重启之间找到更好的平衡。

电子政务愈来愈便捷

姜忠奇

通过智能柜台机，“不见面”一样办理业务；登录电子税务局，“非接触”也能办税缴费；线上提交复工申请，足不出户即可获知审批结果……“申报网上办，审批在云端”。新冠肺炎疫情发生以来，一些管理部门将政务大厅搬上网络平台，相继推出各项电子政务服务，为人们的生产生活带来极大便利。

疫情防控期间，电子政务的作用得到充分凸显。一方面，各地凭借大数据、云计算等分析手段，为疫情防控工作提供了精确的数据指引，构筑起“精准防控”“智能防控”的严密防线。另一方面，通过电子政务服务平台，公众和企业在指尖上就能享受到高效便捷的服务，解决了生产生活中亟待解决的难题，实现“数据信息多跑腿、企业群众少出门”的治理效果。从这个角度来看，电子政务的大规模应用，助推各地在疫情防控与复工复产、区域管控与城市正常运行之间找到平衡点，有利于统筹推进疫情防控和经济社会发展两条战线齐头并进。

电子政务在疫情期间集中“上线”，也折射出该领域存在的短板和问题。比如，“健康码”作为通行的“电子路条”，却遭遇异地无法互通互认的尴尬，给一些跨省返岗复工人员带来困扰；一些业务首次上线，流程设计不流畅，信息填报要求多，甚至需要事先邮寄资料预约；有的地方政务APP多达几十种，缺乏统一规划和有效整合，反而给群众办事带来新的麻烦……种种情况表明，电子政务的“数据壁垒”“信息烟囱”尚未完全拆除，用户体验不佳、平台各自为政等问题依然存在。这就要求我们加快创新步伐、完善体制机制，打通业务协同、数据共享等方面的堵点，让电子政务加速发展的同时，变得更加高效、便民、透明。

以更大视野来看，推进电子政务加速发展，是提升数字化治理能力的应有之义。近些年，随着“放管服”改革向纵深推进，各地不断创新“互联网+政务服务”模式，持续简化办事流程、优化办事体验、提高办事效率。从浙江“最多跑一次”、江苏“不见面审批”，到上海“一网通办”、贵州“足不出村，就村办理”，电子政务在全国各地陆续推开，在取得惠民便民实效的同时，也不断提升着数字化治理水平。如今，面对疫情考验，我们既要将各项电子政务用于眼下的疫情防控与复工复产，也要用于今后的城市数字化治理过程中。就此而言，各地不妨以当前电子政务加速发展为契机，推动数字经济发展，全面促进治理升级。

此次疫情是对我国治理体系和治理能力的一次大考。大考既意味着挑战，也蕴藏着机遇。只要我们总结经验教训，推进电子政务加速发展，提升数字化治理能力，就一定能让城市建设更智慧、让人们生活更便捷。

新视角