

走好网上群众路线 数字赋能新时代“枫桥经验”

梁健 郑彤

人民法院以“枫桥经验”为指引,通过数字赋能推动矛盾纠纷的源头预防、多元化解和高效审理,构建起“线上+线下”深度融合的司法为民新格局,为走好网上群众路线提供了新的路径。

“枫桥经验”是以制度现代化为优先价值导向的基层治理现代化经验,其作为基层社会治理的典范,起源于上世纪六十年代浙江省诸暨市枫桥镇,核心在于“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决”。进入新时代,“枫桥经验”得到了丰富和发展,特别是在人民法院的工作中,数字技术的快速发展为司法体系现代化注入了新动能。人民法院以“枫桥经验”为指引,通过数字赋能推动矛盾纠纷的源头预防、多元化解和高效审理,构建起“线上+线下”深度融合的司法为民新格局,为走好网上群众路线提供了新的路径。

新时代“枫桥经验”的核心价值在于其强调的多元共治、源头预防与矛盾化解。这一经验要求人民法院在司法实践中,不仅要解决具体案件,更要注重纠纷的源头治理,通过多元化手段实现矛盾的实质性化解,维护社会稳定和谐。在新时代,传统治理模式受限于人力、时空和信息壁垒,难以应对社会转型期矛盾纠纷的复杂性和突发性。《“十四五”国家信息化规划》明确指出要“构筑共建共治共享的数字社会治理体系”。这一要求推动“枫桥经验”从“党政主导”转向“多元协同”;从“经验判断”转向“智能预判”;从“纠纷化解”转向“规则之治”。

技术赋能

从“矛盾上交”到“源头治理”

“枫桥经验”的核心在于“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决”。数字技术的应用使这一理念从“人力密集型”向“智慧集约型”转变。法院系统依托大数据分析、人工智能预测等技术,通过机器学习算法对历史案件数据进行深度挖掘,构建起矛盾纠纷预警机制。浙江湖州研发的“社会治理风险闭环管控”平台,通过归集基层治理数据,精准识别征地拆迁、劳动争议等纠纷高发领域,联合行政部门和基层组织提前介入化解。2016年,诸暨市人民法院率先创立了“三调合一”的大调解模式,整合了引导性调解、特邀调解以及法官主导调解三种方式,形成了多元协同高效的“一体化”矛盾化解体系,为后续在线纠纷解决机制的构建提供了宝贵的经验借鉴。数字技术不仅延伸了司法触角,更重塑了调解优先、裁判结合的司法理念。

能预测等技术,通过机器学习算法对历史案件数据进行深度挖掘,构建起矛盾纠纷预警机制。浙江湖州研发的“社会治理风险闭环管控”平台,通过归集基层治理数据,精准识别征地拆迁、劳动争议等纠纷高发领域,联合行政部门和基层组织提前介入化解。2016年,诸暨市人民法院率先创立了“三调合一”的大调解模式,整合了引导性调解、特邀调解以及法官主导调解三种方式,形成了多元协同高效的“一体化”矛盾化解体系,为后续在线纠纷解决机制的构建提供了宝贵的经验借鉴。数字技术不仅延伸了司法触角,更重塑了调解优先、裁判结合的司法理念。

多元纠纷

构建全流程在线的司法服务网络

最高人民法院推动建立的“人民法院调解平台”是数字赋能的重要实践。人民法院调解平台通过法官端、调解员端、当事人端等“三端协同”架构,打造“线上调解—司法确认—自动履行”闭环。截至2023年底,已有10万余个调解组织、41万名调解员入驻,近万人民法庭和12.76万家基层治理单位入驻人民法院调解平台。2023年,此平台成功调解纠纷1204万件,40.3%诉至法院的民事行政纠纷通过此调解方式解决。在浙江,2018年浙江省高级人民法院在“枫桥经验”的核心理念指导下,成功推出了“浙江在线矛盾纠纷多元化解平台(ODR)”,该平台的上线为在线矛盾纠纷化解提供了坚实的技术支撑;在新疆喀什,法官通过“云端法庭”联合当地“石榴籽调解室”,以“双语调解+远程确认”模式化解跨地域纠纷;在江苏苏州,法院将“苏知和合坊”线上调解机制嵌入产业园区,为企业提供知识产权“一站式”解纷服务。这些创新打破了时空限制,使“枫桥经验”从“田间地头”走向“云端指尖”,形成“社会调解优先、法院诉讼断后”的递进式解纷链条。

人机协同
让司法公正与效率“兼得”

在数字化转型的浪潮中,数字技术正以前所未有的力量重塑着审判流程,为司法领域带来革命性变化。上海金融法院研发的“数字孪生系统”是技术赋能裁判的典型范例。该系统深度融合了区块链存证与智能合约技术,实现证券类案件证据自动核验,大大缩短法官审理证券虚假陈述案件耗时;北京互联网法院基于人工智能技术,能够全天候、不间断地为用户提供诉讼指引服务,累计提供诉讼指引服务超百万次。在确保司法公正性方面,江苏法院利用大数据分析技术,开发“同案不同判预警系统”。自动比对同类案件的判决结果,及时发现并预警可能存在的量刑差异,从而为法官提供更加精准、科学的量刑建议,有效减小了类案量刑差异。技术赋能并未削弱司法权威,反而通过人机协同提升司法质效,巩固了公众对法治的信仰。

司法为民

数字时代“枫桥经验”的价值归旨

技术创新的本质,在于其深刻的人文关怀和对人民立场的回归。在数字时代背景下,“枫桥经验”不仅得到了传承,更在司法为民的实践中被赋予了新的内涵与价值。这一过程中,各地人民法院积极探索,将数字技术与人文关怀紧密结合,创造了一系列具有真实性和示范意义的案例,生动诠释了“以人民为中心”的发展思想。河北法院在推进数字司法服务的过程中,敏锐地捕捉到了老年群体在数字鸿沟中面临的挑战,在12368诉讼服务热线中增设了“适老化服务”,为老年人提供方言导诉,彰显了司法服务的人文温度;广东江门法院创新“无障碍、一站式、全链条”残疾人司法保障机制,充分依托广东诉讼服务网、移动微法院、粤公正小程序等信息化平台,提供全流程线上诉讼服务,最大限度减少残障群体诉讼成本。在数字技术的加持下,人民法院得以更加精准地识别并满足人民群众多样化的司法需求,从而实现了司法服务从“有”到“优”的跨越。这不仅是对“枫桥经验”传统精髓的继承和发展,更是对“以人民为中心”的发展思想以及走好群众路线的生动实践和深刻诠释。

新时代,人民法院以“枫桥经验”为指引,构建好数字赋能的司法为民新格局,走好网上群众路线也亟待处理不少矛盾。在数字赋能“枫桥经验”的过程中,数据安全与隐私保护成为急需解决的问题。人民法院需要建立健全数据安全管理体系统,加强数据加密、访问控制和审计监测等措施,确保司法数据的安全性和隐私性。同时,还需要加强对人民群众的数据安全教育,提高人民群众的数据保护意识。其次,数字鸿沟的存在可能导致部分人民群众无法享受到数字赋能带来的便利。人民法院需要关注弱势群体的数字需求,通过提供便捷的线下服务、开展数字技能培训等方式,缩小数字鸿沟,确保司法服务的公平性和可及性。此外,人民法院需做好技术更新与人才队伍建设。随着数字技术的快速发展,人民法院需要不断更新技术设备和软件平台,以适应新时代“枫桥经验”的实践需求。同时,还需要加强人才队伍建设,培养具备数字化素养和专业技能的司法人才,为数字赋能“枫桥经验”提供强有力的人才保障。

数字赋能与司法为民是新时代“枫桥经验”在人民法院探索与实践的重要方向。通过构建数字化服务平台、利用大数据实现精准预测与防控、推动跨部门数据共享与业务协同以及创新调解方式等举措,人民法院不断提升司法效率与服务质量,为人民群众提供更加便捷、高效、透明的司法服务。同时,在数字赋能“枫桥经验”的过程中,人民法院仍面临着数据安全与隐私保护、数字鸿沟与公平性问题以及技术更新与人才队伍建设等挑战。人民法院仍需不断努力,持续推动数字赋能与司法为民的深度融合与发展,推动新时代“枫桥经验”不断焕发新的生机与活力,走好网上群众路线。

(作者单位:浙江大学光华法学院 来源:人民法院报)

从婚姻登记改革看身份证明简化之道

王委

2025年5月10日,新修订的《婚姻登记条例》开始施行,其中最引人注目的变化是结婚登记不再需要户口本,仅凭身份证即可办理。这一改革不仅体现了政务服务便民化的趋势,而且反映出我国社会治理的重要进步。长期以来,各类办事机构对身份证明材料的过度要求,已成为群众办事的一大堵点。此次婚姻登记制度的调整,应当成为推动身份证明全面简化的契机,促使相关部门重新审视那些烦琐且无实质意义的证明要求,真正践行“让数据多跑路,让群众少跑腿”的服务理念。

笔者认为,在信息化程度较低的年代,户口本作为家庭户籍的法定凭证,确实在身份核实、社会管理等方面发挥了重要作用。然而,随着电子政务建设的深入推进,身份证件的防伪技术、信息集成度及数据互连能力已大幅提升。如今的身份证不仅具备生物识别功能,还能通过国家人口基础信息库实时核验持证人的婚姻状况、户籍信息等情况。在此背景下,仍要求群众额外提供户口本等证明,似乎多此一举。

事实上,许多办事机构对户口本的依赖,并非出于实际管理需要,而是源于惯性。一些部门固守传统流程,未能及时适应技术进步带来的变革,甚至将多重证明视为规避责任的“护身符”。这不仅增加了群众的办事成本,也暴露了政务服务与时代脱节的问题。婚姻登记取消户口本要求,恰恰证明身份证件的信息承载能力已足够支撑大多数政务服务的办理,其他领域理应跟进。因为在技术手段高度发达的当下,户口本造假并非难事,而基于全国联网数据库的身份证明核验手段更为可靠。

在数字化时代,许多国家已推行“一网通办”服务,如韩国的“住民登录证”、新加坡的“国民身份证”,均能覆盖绝大多数政务服务场景。我国若继续维持“多证并行”的模式,既不符合国际趋势,也会给群众带来诸多不便。

婚姻登记取消户口本要求,看似只是一项具体流程的调整,但其象征意义不容小觑:只要技术和管理能力允许,政务服务就应尽可能减少非必要的证明要求。这一逻辑同样适用于其他领域。例如,在房产交易、子女入学、社保办理等民生高频事项中,户口本仍被许多地方列为必需材料。然而,这些事项的核心信息(如产权归属、亲属关系、户籍情况)完全可以通过身份证件调取的数据进行核验。若相关部门能够打破信息孤岛,推动跨部门数据共享,完全可以在不降低安全性的前提下,大幅减少证明要求。

此外,此次改革也为“证明事项清单”的动态优化提供了范例。国务院近年来多次清理奇葩证明,但少数地方仍存在“清单外增设”现象。未来,应建立更加刚性的证明事项准入机制,凡是能通过电子证照、数据共享获取的信息,则不得要求群众重复提供。同时,可通过立法或政策明确身份证件作为基础身份证明的优先地位,限制办事机构随意增设附加条件。

《婚姻登记条例》的修订是一次值得肯定的进步,但这不应是终点。在数字中国建设的大背景下,身份证明的简化不仅关乎便民利民,更是衡量政府治理能力的重要标尺。有关部门应以此次改革为契机,全面梳理各类政务服务中的冗余证明,充分利用技术手段替代传统纸质材料,真正实现“一网通办”。

政务服务的优化,本质是以人民为中心的发展思想的体现。当婚姻登记这样的“人生大事”都不再需要户口本时,那些墨守成规者更应反思:我们是否真的需要那么多证明材料?唯有打破惯性思维,顺应技术发展趋势,才能让群众享受到更为高效、便捷的政务服务,也让社会治理更加契合时代需求。

(来源:法治日报)

扣费“套路”

近来,共享单车骑行“被超时”成为消费者的槽点,有的骑行结束关锁后仍被系统通知“数小时未锁车”,有的免费时段内的骑行却“被超时”扣钱。

“钱小”并非“事不大”,网络消费中要把消费者的体验当回事,以真诚共筑放心、安心、舒心的消费环境,才能赢得消费者长久的信赖。

新华社发 程硕 作



年龄门槛不该成为 银发消费绊脚石

吴睿鸫

想办健身卡时被告知“不予接待”,租房时屡遭拒绝,想旅游被旅行团拒接或要求必须有家属陪同……65岁以上老年人常常在各种消费场景中遭到拒绝。一些商家不愿意服务65岁以上的老年群体,是因为对可能面临的风险顾虑颇多,担心老人出现突发状况,让自己担责。年龄门槛不该成为银发消费的绊脚石。

简单粗暴地设置年龄门槛,看似规避了风险,实则放弃了一个潜力巨大的消费市场。数据显示,截至2024年末,我国65岁及以上老年人口已超2亿,占全国人口的15.6%。随着社会发展,新的老年群体消费观念不断更新,消费意愿和能力逐步增强,消费需求呈现出多元化和个性化特征。老年群体的消费领域不仅涵盖传统的衣食住行,还延伸至健康管理、文化娱乐、旅游休闲等多个方面。

破解这一困境,需要从多个维度发力。商家应转变经营理念,认清老龄化社会消费趋势的变化,及时转型。面对巨大的银发市场,不能因噎废食,而应积极探索既能满足老年消费者需求,又能合理规避风险的经营模式。例如健身机构可以为老年人定制专属的健身课程,并配备专业人员指导;旅行社可以为老年游客提供更贴心的健康保障服务,合理收取费用等。政府部门应发挥引导作用。如去年民政部等部门联合印发《关于进一步促进养老服务消费提升老年人生活品质的若干措施》,聚焦促进养老服务供需适配、拓展养老服务消费新场景新业态等方面提出一揽子政策措施。各地应结合本地实际,细化工作措施,推动政策落地。

老龄化社会的到来,既是挑战,也是机遇。应拆除消费场景中的年龄门槛,畅通消费渠道,优化消费场景,让银发群体成为消费市场的新增动力,推动银发经济蓬勃发展。

(作者单位:河北省威县税务局 来源:湖南日报)