互联网催生公共服务新模式

徐佩玉

在家叫外卖，出行叫网约车，付款用电子钱包。移动互联网的普及，“新零售城市”的打造，减轻了人们出门的负担，一只手机即可畅行无阻。而对于那些尚不能用手机解决的问题，民众愈发感到不便。因此，政府也正面临着“数字化”发展的考验，如何将各类公共服务统统装进手机？各类新型公共服务模式应运而生。

出行“无纸化”普及

近年来，“无纸化”开始在交通领域普及开来。

移动支付为城市出行“无纸化”提供可能。从过去的月票、纸质公交车票，到后来的市政交通一卡通，再到如今的“易通行”，如今城市出行只需要带一部手机即可。除了车票逐步实现“无纸化”，今年8月北京市政交通一卡通有限公司还停止了定额纸质发票的提供，开始推行增值税电子普通发票。“无纸化”既节省了纸质票据制作成本，也加快了市民进出站速度，缓解了公交站、地铁站排队问题。

坐飞机虽然在路程上节省了很多时间，但是总要预留2–4个小时去完成登机前的各种程序，不仅浪费旅客的时间成本，对机场来说也耗费了大量的人力物力成本。如今，中国民航已经推广了如电子通关、自动值机等新技术，旅客无需打印纸质版登机牌，凭借手机里的电子登机牌即可安检、登记。经常坐飞机出差的郑先生表示“现在飞国内不需要提前2个小时到机场了，直接在手机里存好电子的登机牌就行，非常方便。”电子登机牌为旅客节省了时间，简化了登机流程，也使得机场减轻了工作负担，进而更有余力去提高服务品质。

坐高铁，进站、上车、出站需要多次使用纸质车票，难免手忙脚乱，常常使得进站口排起“长龙”。一张小小的纸片容易弄丢，但是一段存于互联网的数据却很难消失。如今，铁路部门也开始试推行“无纸化”模式。11月22日起，海南环岛高铁实行电子客票服务试点，直接刷身份证进站乘车。预计明年，电子客票将在全国高铁推广。随着一张张纸质票据变成一个个二维码，人们的生活因互联网而更加美好。

政府“数字化”转型

互联网的触角已经伸入政府部门，打造“数字化”政府势在必行。微信早在2014年就开设了“城市服务”，用户可以在微信界面内得到包含医疗、交管、交通、公安户政、出入境、缴费、教育、公积金等16项民生公共服务，成为“互联网+公共服务”最好的落地平台。

国家发展和改革委员会副秘书长任志武曾表示，截至2018年10月底，中国已建成了全国一体化的数据共享交换平台，开通了超过1000项面向全国的数据共享服务接口，群众反映强烈的办事堵点问题超过70%已在全国有效疏解。

2017年8月18日，杭州互联网法院挂牌运行，成为中国第一个互联网法院。截至2018年8月8日，杭州互联网法院已受理各类涉网案件12078件，审结10397件；涉网案件开庭平均用时28分钟，平均审理期限41天，分别节约了3/5和1/4的办理时间。

互联网办案会不会只快不好？从数据来看，杭州互联网法院一审服判息诉率高达98.77%，民事调解自动履行率也高达98.50%。杭州互联网法院院长杜前在第五届世界互联网大会“互联网+公共服务”论坛上曾说“我们50人一年办了1.5万件案件，而以往，我们办1.5万件案件需要200位法官”。可以说，中国第一家互联网法院运行1年多交出了一份令人满意的成绩单。

教育“线上化”实现

近年来，各类线上辅导班如雨后春笋般涌现，实现了足不出户学遍天下。然而，这些辅导班的开设大部分属于市场行为，并非公共服务。如何在公共服务领域更好地实现“互联网+教育“是相关部门工作重点之一。

各地纷纷推进教育互联网化进程。广西壮族自治区11月28日举办的全区中小学信息技术与学科教学深度融合优秀课例展示观摩评选活动，吸引了全区3700多名教师观摩学习智慧课堂。今年7月，教育部将宁夏回族自治区确定为全国首个“互联网+教育”示范区。到2020年，宁夏将基本建成教育大资源公共服务体系，建成覆盖各个教育学段、学科、专业的教学资源库，还将构建终身学习体系，利用人工智能助推教师队伍建设，等等。

在教学反馈方面利用大数据技术。对教学活动和学生行为数据，进行收集、分析和反馈，方便老师和家长更好地了解学生，改变以往“大水漫灌式”教学为针对性辅导。大数据的使用，既推动了个性化学习的实现，也可以有效预防学生出现心理问题。

随着资本纷纷涉足教育领域，未来还会有更多的新技术实现与教育的融合发展，以提高教育质量，拓宽教育普及范围。

互联网催生了各类新型公共服务模式，方便了人们的生活，也节约了社会资源。（据《人民日报海外版》）

全国高校艺术博物馆联盟在杭州成立

新华社杭州12月6日电（记者 冯源）高校美术馆、博物馆近年来蓬勃发展，在推动高校教育科研工作，开展高等艺术教育和大众艺术教育等方面发挥着重要作用，但其建设、管理、运营和服务水平还有待提高。全国高校艺术博物馆联盟6日在杭州成立，旨在建设沟通交流平台。

这一联盟是在全国高校博物馆、美术馆建设与发展工作年会上宣布成立的。在年会上，全国20多家高校美术馆、博物馆就体制机制改革、学科建设及创新人才培养、公共教育与社会美育、策展、研究与典藏等方面进行探讨。

山西启用就业创业证电子证书手机可查验

新华社太原12月6日电（记者 马晓媛）记者从山西省人社厅获悉，山西省日前正式启用就业创业证电子证书，加盖电子印章的电子证书与纸质证书具有同等效力，可作为享受各项就业创业扶持政策的凭证。

山西省人社厅相关负责人介绍说，为了保证真实性，电子证书上设置有二维码、电子印章等多重数字化防伪手段，查验和应用更为便捷。这是继山西实行社会保障卡和就业创业证“证卡合一”试点以后，又一重大的便民利民措施。

据悉，电子证书启用后，劳动者、用人单位、有关部门均可通过手机APP和互联网两种方式实现随时查验，不仅能有效节约证书印制、打印和跨区域邮寄成本，也节省了劳动者为领取就业创业证在街道、社区公共就业服务机构奔波往返的时间成本。

目前，山西各地的电子印章正在采集制作，年底前将全部完成，就业创业证电子证书将陆续启用。

孔子学院签约17个新伙伴

12月4日至5日，第十三届孔子学院大会在四川成都举行。

大会期间推出“孔子学院合作伙伴计划”，旨在促进中外人文交流，推动世界多元多彩的文明发展，鼓励社会各界积极参与孔子学院建设。活动现场，孔子学院与四川省文化和旅游厅、河南省文化和旅游厅、中国出版集团、腾讯云计算（北京）有限公司等17个机构完成签约。

孔子学院有关负责人介绍，孔子学院创办14年来，在坚持汉语教学的同时积极开展文化活动，仅2018年就举办各类文化活动4.4万场，受众1300万人，目前已有154个国家和地区建立了548所孔子学院和1193个课堂，面授学员累计1100万人。

（据《中国文化报》）

乌镇当代艺术邀请展将举办

“时间开始了——2019乌镇当代艺术邀请展”将于明年在浙江乌镇举办，届时将有来自21个国家和地区的45位艺术家的作品汇集乌镇。

展览以“时间开始了”为主题，邀请不同国家和地区的艺术家，呈现当代艺术展览；其间还将举办多学科论坛，面向不同群体的工作坊和公共教育活动。展览场地除了北栅丝厂、西栅景区和乌村外，还将新增乌镇粮仓空间。据悉，粮仓原为始建于上世纪60年代的乌镇粮管所，经过空间改造和建筑增建后首次启用，室内展场面积约为3500平方米。此外，展览还将首次设立“青年单元”，通过“提名—展出—评奖”的程序方式，遴选12位艺术家参展，为中国青年艺术家的成长提供展示和交流的平台。

（据《人民日报》）

大观园

【第157期】

身份证照“多拍优选”方寸之间显人性

王石川

“下回办证，我可以提高一下身份证照片的‘颜值’啦！”据公安部近日通报，自11月29日起施行的深化治安管理“放管服”改革便民利民6项18条措施，群众如果对拍摄的居民身份证相片不满意，可以申请重新拍照3次，从中优选满意相片。

从“丑哭了”的身份证照片，到“多拍优选”，选出最美照片。看似不经意的细节变化，却折射出深刻的服务升级，公安部门越来越注重民众体验，越来越有人性化和人情味，堪称“以人民为中心”的生动注脚。

现实工作生活中，“以人民为中心”一直都是职能部门和公职人员的工作指南。然而，“以人民为中心”的发展思想，不是一个抽象的、玄奥的概念，而要体现在经济社会发展的各个环节。以人民为中心，需要职能部门和公职人员善于倾听民意，积极与民众实现良性互动，更需要在互动中不断改进工作，赢得民众信赖。

身份证“多拍优选”，虽是小举措，却蕴含理念之变。身份证照片不好看，早已成为民众的一个“槽点”。调查显示，52.3%的受访者不满意自己的身份证照片，65.4%的受访者支持“身份证照片不满意可重拍”。如今，公安部门顺应这一期待，自然深入人心，令人拍手叫好。

身份证虽小，见证时代大变迁。众所周知，我国自1985年开始实施居民身份证制度，回望身份证的发展史，可清晰地感受到时代的进步，特别是这几年与身份证有关的制度设计，更让人体会到制度变革不断给民众带来的便利。

身份证虽小，但方寸之间显人性，方寸之间见治理变革，方寸之间凸显理念进步。无论发挥公安机关人口服务管理信息化优势，让信息多跑路、群众少跑腿，还是严密操作规程，严把身份核验关，防止冒领、骗领居民身份证及冒名挂失等问题发生……从本质上说都体现出职能部门越来越善于行使自身职责，也越来越尊重民意，尽力保障公民合法权益。

变革没有终点，便民没有句号。这几年，证照改革一轮接一轮，无不契合民意。如果说推出“身份证异地受理、挂失申报和丢失招领”等制度建设，体现了职能部门在“技术”上的奋发求进，那么推出“多拍优选”则温暖地回应了民心，体现出职能部门追求工作精益求精，在这两者的合力之下，民众势必更有良好体验，也更有获得感。以此为契机，不断提升工作方法，不断瞄准民众痛点，不断满足民众合理合情的高期待，我们就有理由相信，政府部门提供的公共服务就更有质量，带给民众更多的权利尊严。

圆桌会

枝头欢歌

李陶（安徽）摄

食坊闲话

乡间的红薯凉粉

梁永刚

在昔日的乡间，做红薯凉粉最好的锅具就是大铁锅，因其锅体厚，不易糊；最佳的燃料就是随处可见的干木柴，火均匀，好掌握。母亲用葫芦瓢从排缸里舀出几瓢红薯粉子，倒入和面盆里，按照一定的比例添加上水，用手反复揉搓搅拌着，让粉子在水中彻底化开。此时，灶膛里的火已经熊熊燃烧起来了，待铁锅烧热之后，将盆中融化好和匀了的稀糊倒入锅中，一边加热一边用勺子来回搅动，一刻也不能停歇，因为手一停下来，粉子就会下沉结糊。柴火在灶膛里不疾不徐地燃烧着，锅里的温度也逐渐升高，清汤寡水开始变得黏稠，就连颜色也随之而变，从刚入锅的粉白鲜亮变得发乌发黑。随着锅内的稀糊越来越黏稠，母亲明显放慢了用勺子搅拌的节奏，动作也不再轻松悠闲，由刚开始的一只手握着勺子把，改为两只手一齐用力，即便如此勺子似乎也不太听话，每搅动一圈都显得非常艰难。

终于，锅里的稀糊彻底凝结成了晶莹剔透的胶状，该出锅了。过去没有钟表，凉粉在锅里熬制的时间长短，决定着生熟与否，完全凭着母亲多年积累下来的经验。把握好火候至关重要，出锅早了，凉粉吃起来带有浓郁的生粉子味儿，口感不好；出锅晚了，黏稠的凉粉就会糊在锅底，不仅品相不好，入口后还夹杂着一股子苦味儿。等感到勺子在锅里实在搅不动了，出锅的时机也就成熟了，母亲迅速用勺子将黏稠的糊糊舀到事先准备好的瓦盆里，等放上一夜凉透了，第二天就凝成了富有弹性的凉粉坨儿。

在乡间，凉拌或热炒是红薯凉粉最经典的传统吃法，凉拌适合赤日炎炎的夏日，多将凉粉切成细条状，浇上十香蒜汁，淋些小磨香油和香醋，喜食辣者还可以舀上一勺辣椒油，吃起来清凉爽口，解暑降温；热炒宜在寒意袭人的冬天，将凉粉切成薄片，待锅里的油烧热之后，先将葱花、花椒、姜片、蒜瓣一股脑倒入热油中，将锅爆香后再放入片状的凉粉，用锅铲不断翻炒，待快熟时再放入切碎的辣椒、韭菜等时令蔬菜，盖上锅盖焖上一些时间，开锅便可食用。凉粉吸油，如同粉条吸水，吸足了油的凉粉，很耐炒，越炒越香，不像其它蔬菜和肉类，稍不留神就会炒焦炒糊。炒红薯凉粉是母亲的拿手菜，每次凉粉还没出锅，我和哥哥姐姐便端着碗，像木桩子一样矗立在锅台旁，眼巴巴地盯着热气腾腾的大黑锅，闻着从锅沿处飘出的醉人香气，肚子里的馋虫都被勾引出来了。千呼万唤中，母亲终于揭开了锅盖，满满一锅炒熟的凉粉可谓是色香味俱全，红鲜鲜的辣椒、绿莹莹的青菜、油亮亮的凉粉，还没吃到嘴里，看上去就让人食欲大开，垂涎欲滴。

常言说：心急吃不了热豆腐，热凉粉亦是如此。刚出锅的凉粉温度高，滚烫烧嘴，不宜立即食用，需盛到碗里放上一会儿，降了温再吃。我是个不折不扣的馋嘴猫，母亲刚把一碗鲜美可口的炒凉粉递到我手里，我便抄起筷子迫不及待地往嘴里扒拉，全然不顾滋滋冒着热气的凉粉把嘴烫伤，只感觉到有一种嫩乎乎滑溜溜香喷喷辣酥酥的快意，从唇齿之间一直弥漫到五脏六腑中。看着我狼吞虎咽的贪吃相，母亲在一旁不住提醒，慢点吃，别烫了嘴，锅里多着哩，又没人跟你抢，慌啥哩慌。母亲安静地坐在一旁，看着我和哥哥姐姐开心地吃凉粉，脸上掠过了一丝平时难得一见的笑容。虽然窗外正值数九寒冬，但灶房内却是暖意融融，一家老小围着锅台或蹲或坐，每人手里都捧着一碗滚烫烫、热乎乎的红薯凉粉，旁若无人地吸溜着，有滋有味地品咂着，往往是一碗热凉粉下肚，浑身上下的寒意就消失得无影无踪了，如沐春风暖暖和和。

如今想来，在那个经济拮据生活困难的年代里，土里刨食省吃俭用的母亲，用自己的一双巧手和绵薄之力，把举步维艰捉襟见肘的农家日子烹调得津津有味，让一家人度过了那段苦难艰辛的岁月。后来我离开故乡外出求学，继而在城市安家落户，总会不由自主地怀念那些百吃不厌的乡村小吃，隔三差五就到街头的小吃摊上吃上一碗炒凉粉，或者一碗红薯面条，但是吃来吃去总觉得缺少了一股乡土味儿，口感也没有母亲炒的红薯凉粉柔韧筋道。后来我终于明白，母亲炒的红薯凉粉，掺入了对子女们无私的爱意，糅进了浓郁的深情。这碗寻常的红薯凉粉传递着母爱，记载着童年，见证着幸福，以至于时隔多年，当年一家人围着锅台热火朝天吃炒凉粉的温馨情景仍然不时地闯入我的梦境，成为人生记忆中一帧温润动人的剪影。