

深化数字技术应用 加快推进“高效办成一件事”

□ 李拔萃

近日,国务院办公厅印发《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》,对进一步优化政务服务、提升行政效能作出部署。以数字技术深度赋能“高效办成一件事”改革,已成为践行以人民为中心发展思想、提升政务服务效能与群众满意度的关键路径。通过数据共享、流程再造与智能应用,数字技术正有力破解群众办事梗阻、降低制度性交易成本,并驱动政府职能向服务型加速转变。准确把握以数据驱动决策、流程数字化重构和智能工具应用为核心的内容,并在夯实基础设施、推进数据共享、创新服务模式与强化安全保障上持续发力,方能将“高效办成一件事”从愿景转化为企业和群众真真切切的获得感与幸福感,为服务型政府建设注入强大数字动能。

深刻理解数字技术在“高效办成一件事”中的作用

推动数字技术与“高效办成一件事”的深度融合有利于破解群众办事梗阻、降低制度性交易成本。人民立场是中国共产党的根本政治立场,是马克思主义政党区别于其他政党的显著标志。习近平总书记多次强调“必须把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为一切工作的出发点和落脚点”。这些重要论述阐释了在做好党和国家各项工作中提高人民满意度的极端重要性。借助互联网、云计算、大数据和人工智能等数字技术手段,搭建数据共享开放平台,建设数据直达系统,可以为“高效办成一件事”提供跨部门数据共享和业务协同,优化办事流程、简化办事材料、降低办事成本,减少不必要的繁文缛节,最大限度便民利企。以义务教育入学“一件事”为例,改革前,学生家长需要到学校现场提交材料,

学校工作人员到不动产中心及户籍所在地派出所进行信息核实,确定无误后才可发入学通知书。改革后,学生家长在政务服务网申报,不动产信息、户籍信息通过数据共享自动核验,实现“数据跑腿”代替“人工跑路”,办事便捷度大幅提高,人民的获得感和幸福感不断提升。

推动数字技术与“高效办成一件事”的深度融合有利于推进政府职能转变、建设服务型政府。转变政府职能、建设服务型政府不仅是深化行政管理改革、提高政府行政效能的必然要求,也是促进经济高质量发展、增强社会发展活力的现实选择。大力推进政府职能转变,迫切需要提高创造性执行力和执行效能,为实现各项政务服务目标、完成各项任务提供有力保障。政府借助大数据等数字技术能更好地了解群众和企业的现实需求,通过数据分析可以精准定位服务中的薄弱环节,有利于政府以需求为导向,因地制宜及时调整和优化服务内容和方式。政府借助数字技术能够加强对政务服务过程的监督、管理和评价,提高政务服务质量,增强政府公信力,让每一次业务办理都成为践行“民有所呼、我有所应”的生动注脚。

正确把握数字赋能“高效办成一件事”的重要内容

所谓“高效办成一件事”是指企业和群众需要到多个部门、经多个环节办理的事项,经过环节整合、流程优化,成为企业和群众眼中的“一件事”,实行“一次告知、一表申报、一窗受理、一网通办、一端出件、一次办成”。2025年1月,国务院办公厅印发《“高效办成一件事”2025年度第一批重点事项清单》,清单涵盖企业、个人共12项内容,彰显了国家在优化政务服务、保障民生福祉、推进治理现代化等多方面以务实举措提升

办事效能、回应多元诉求的坚定决心与积极探索。

数字赋能“高效办成一件事”,核心是借助大数据、人工智能、物联网和云计算等数字技术,通过整合数据资源、优化办事流程,使政务服务事项办理更加高效和便捷。具体来说,其包含以下三个方面内容:一是数据驱动决策。利用大数据技术洞察群众和企业的现实需求,让政府决策更加精准和高效。二是数字化重构流程。通过线上办事代替线下奔波,简化过去的繁琐环节。三是技术工具应用。借助人工智能系统自动处理重复工作,降低人力成本。

以数字技术促进“高效办成一件事”改革

加强基础设施建设,夯实为民服务根基。基础设施建设是数字技术应用的前提和基础。要加快推进5G网络、数据中心、物联网等新型数字基础设施建设,扩大网络覆盖范围,提升网络传输速度,为数字技术在政务服务领域的应用提供坚实的支撑。加强政务云平台建设,整合政府部门的计算、存储等资源,实现资源的统一管理和调配,全面提高资源配置效率。依托全国一体化政务服务平台,将分散在各个部门的信息系统迁移集中,实现数据的集中存储和共享,降低部门信息化建设和运维成本。

推进数据共享开放,扩大资源有效供给。建立健全数据共享开放机制是实现“高效办成一件事”的关键。政府部门应根据现实需求,不断完善政务数据共享目录,推动实现“一数一源”,不断提升政务数据质量和管理水平。制定统一的数据标准和共享规范,明确数据共享的范围、方式和流程,规避数据格式不统一、接口不兼容等问题。加强数据治理,建立数据质量评估和监控体系,确保

数据的准确性、完整性和及时性。积极推进公共数据的有序开放,鼓励社会力量参与数据开发利用,释放数据价值。

创新服务模式,提升政务服务体验。利用数字技术创新政务服务模式,能够为群众和企业提供更加个性化、智能化的服务。开发建设移动端政务服务应用程序,将政务服务延伸到群众和企业的指尖,实现政务服务事项“掌上办”和“随时办”。通过人脸识别、电子签名等技术,简化身份认证和办事流程,提高办事效率。运用人工智能技术开发智能客服、智能审批等应用,为群众和企业提供“7×24小时不打烊”自助工作模式,群众可根据自身需求自行选择线下、网上或掌上办理。智能客服可以自动解答企业和办事群众咨询的问题,智能审批系统能够根据预设规则自动审核办事材料,实现部分事项的秒批秒办,极大提升群众和企业的办事体验。

强化安全保障,筑牢安全防线。在深化数字技术应用的过程中,数据安全和网络安全至关重要。政府部门要加强网络安全防护体系建设,采用防火墙、入侵检测、数据加密等技术手段,防止数据泄露、篡改和网络攻击。建立健全网络安全应急响应机制,提高应对网络安全突发事件的能力。加强对政务服务平台和信息系统的管理,定期开展安全检查和风险评估,及时发现和消除安全隐患。加强对工作人员的网络安全培训,提高安全意识和防范能力,确保数字技术应用在安全可靠的环境下进行。

【作者单位:中共抚顺市委党校;本文系2025年度辽宁省党校(行政学院、社会主义学院)系统科研协作课题(LDXZ25012)、2025年度抚顺市社会科学规划课题(fskghktx-2025-040)和2025年度抚顺市党校系统科研课题(FDKT2524)阶段性研究成果】

□ 王荣 郭珊珊

中共中央、国务院印发的《教育强国建设规划纲要(2024—2035年)》(以下简称《纲要》)指出,要“塑造多元办学、产教融合新形态”。近年来,高校与企业在国家政策的指导下开展了一系列互动与合作,其中以产学研合作为教育重点的校企合作与日俱增。《纲要》为双方的下一步合作指明了方向。

全面建立校企合作伙伴关系、打造协同育人的产教融合新形态是高校和企业的共同使命。在全球化与产业变革背景下,高校逐步转向通过政府支持和企业合作建立人才培养模式,这是顺应全球发展趋势、提升人才培养质量、支持社会经济发展、建设人才强国的重要举措。当前,高校和企业共同开发以实践为导向的专业设置、课程共建与教育评价方面仍处于起步阶段。作为不同类型的组织,双方的目标和利益各不相同,其合作往往短暂且流于表面形式,并未形成实质性的合作关系,亟需新的视角和关键的改进来实现高校和企业的协同效应,以维持长久的教育合作。

协同育人意味着高校和企业通过资源共享、优势互补建立合作,为人才培养共同努力,最终在教育和经济领域互惠共进。早在2017年,国务院就发布了关于促进产学研合作教育的全面指导文件《关于深化产教融合的若干意见》,认为必须齐心协力,促成多方合作、共同办本科教育的格局,深化高校与业内企业的互动,为学生发展创造有利条件。在该文件发布之前,高校与企业合作办学的规模要小得多,对此类合作感兴趣且愿意为高校提供支持的企业只有几十家。到2017年教育部正式启动产学研合作教育,此类合作迅速涌现。接下来的2018年见证了更多校企合作项目,从那时起合作规模一直保持到现在。总体而言,自2017年以来,高校与企业在互相探索中合作、进步,企业在课程层面更深入地参与到高校教育中,由知名学者和企业工程师制作的数以万计的培训资源以及新的合作教育模式如雨后春笋般涌现。之后陆续出台的相关文件进一步引导企业协助和促进高校教育变革,开展以产学研合作教育为重点的互动。

除政策指导外,教育部、各省市也部署了一系列产教融合活动。例如,在教师教学比赛中,开辟产教融合赛道,以“创新性”“实践性”为导向,鼓励高校教师主动将产业需求融入教学内容。在学生赛事中,邀请企业参与命题与评审,鼓励校企联合成立指导团队。在平台建设方面,倡导校企共建合作论坛与产学研基地,开展合作研究与联合研发,搭建线上产学研合作平台,为校企实现资源共享、供需对接提供便利,推动高校教育和产业发展的深度融合。在一系列产学研合作活动中,企业为高校提供了先进的技术 with 行业知识,而高校则利用了企业的资源和机会,使教育工作者和学生接触到了真实的生产场景。

在此背景下,高校和企业也积极响应国家号召,逐步开展了教学和实践层面的联动,努力实现协同育人。然而,不同于高校以教书育人、科学研究、服务社会为己任,企业是以最大化生产效率和经济收益为驱动目标,因此,目前还缺乏积极参与了高等教育、与高校协同育人的意识和动力。加之当前普遍认为人才培养的责任完全在于高校,企业并无义务协助人才培养,实现校企协同育人面临诸多制约因素。

打造产教融合新形态,要从校企双方在协同育人方面的合作意识、合作动力与合作环境入手,制定综合解决方案。

提升校企合作意识,为协同育人建立框架。协同育人是一个需要教育者和企业行业专家围绕社会经济发展需求、合作培养人才的动态过程,最终目标是与国家人才需求对接。近年来,高校在人才培养中注重实践能力和创新能力的培养,企业正是可以作为实践和创新的重要平台。高校在校企合作

打造协同育人的产教融合新形态

中应主动调研企业人才需求,寻求合作机会,利用企业的行业专家、实践平台等一切可以利用的资源强化师资队伍建设,深化实践教学。企业作为提供真实场景与实践场地的一方,应与高校合作设计人才培养方案,开发与企业实际需求密切相关的课程,共建产学研实践基地,主动为学生提供创新性的实践教育项目,让学生沉浸在现实的企业环境中,自主激活旧知、接受新知、探索未知,在培养技能的同时,增强学习动力与创造性思维能力。与此同时,学生自身也能够能够在高校和企业的合作培养中,敏锐地意识到企业需要的人才类型,进而从社会需求、国家发展的角度出发锤炼能力。

激活校企合作动机,推动协同育人可持续发展。随着我国教育改革的推进,高校面临着如何创新教育与人才培养模式的问题。校企合作使得企业有机会参与到高等教育中,高等教育的内容得到了行业先进的技术支持,高校学生有了可以广泛实践的平台,于高校而言,正是创新教育与人才模式的机会。通过与企业开展协同育人,高校在学科发展、师资队伍建设和人才培养方面都能获得长足的助力。而企业需要认识到,与高校开展协同育人,不仅是为教育领域作出贡献、履行企业的社会责任,在一定程度上也能促进企业的发展。在双方联合开发课程、开展合作教育实践的过程中,高校为企业带来了前沿知识、研发支持与优秀人才。这些知识和人才有助于实现企业核心技术突破,同时在一定程度上增强公信力,进而引起更多社会关注和认可,吸引更多投资伙伴,

最终获取更大的经济效益。因此,企业应主动践行当前政策导向,从提高自身声誉和创造长期收益的角度出发,与高校开展协同育人。

优化校企合作环境,构建协同育人政策支持体系。国务院、教育部和其他政府机构是校企合作的推动者与协调者,应发挥主导作用促进高校与企业在合作中协同育人。当前,国家发展改革委、教育部、人力资源社会保障部以及其他政府机构已发布了相关政策,鼓励并支持校企合作。然而,双方合作仍存在一些突出障碍,比如,信任、知识产权管理、财务和人力资本限制等。对此,一方面,政府部门要做好做优顶层制度设计,出台以激励为导向和以发展为导向的支持政策、指导文件与实践细则,鼓励、指导、监督、评价校企协同育人的实施。另一方面,政府部门要进一步加强立法和体制机制建设。由于高校和企业的职能和定位不同,双方在目标、运行方面都存在差异,亟需相关法律法规明确双方的责任、义务,以及产生利益冲突时的调节依据。政府部门要通过完善法律来解决校企合作中的疑虑,确保高校与企业在履行各自职责的基础上实施协同育人,以实现高校和企业的持久合作。

在我国经济结构调整和产业升级的背景下,校企协同育人势在必行。当前,我国已在校企合作中取得了显著进展,尽管双方利益不同,但政府政策在协调合作方面产生了积极影响。企业通过政策机制引导,以提高高等教育质量作为其重要目标之一。而高校因为企业在教育教学与人才培养方面的介入,从理论驱动过渡到了实践驱动。但必须注意当前不断变化的社会环境中存在的挑战,如高校专业与不断升级的产业结构的匹配度问题、教学内容与持续更新的产业技术的契合度问题等。

未来,高校与企业的合作应持续以协同育人为重点,通过产业与教育的融合,打造一流课程与师资队伍,创建一流项目实践平台,最大限度地激发高校与企业的创新创造能力,形成有利于人才成长的合作机制,最终促进高等教育内容变革、人才培养模式创新与产业结构升级。

【王荣系新疆师范大学讲师,郭珊珊系新疆师范大学副教授;本文系2025年汉语国际推广中亚基地建设项目“新疆高校与中亚国家高等学校学科设置专业优势比较研究”的阶段性成果】

提升韧性社区建设中个体心理适应能力

□ 黄志文 贾丹

韧性社区作为应对社会风险的重要治理单元,其核心目标在于通过系统性建设增强社区面对危机的抗逆力与恢复力。社区作为个体生活的基本单元,其心理支持系统的完善程度直接决定着个体应对危机的有效性。目前,我国韧性社区建设多聚焦于物理基础设施与应急机制,对个体的心理适应能力关注不足,导致个体心理危机频发,如焦虑扩散、信任崩塌等。因此,探讨个体心理适应能力的提升路径,对完善韧性社区的“软韧性”具有重要的现实意义。

在传统研究层面,韧性社区是指具有稳定、恢复和适应能力的社区,能够在面对灾害时不完全依赖外界救援,并通过自身的防灾韧性促进社区的恢复与发展。近年来,面对公共卫生事件、经济波动等风险,“心理韧性”逐渐受到关注,韧性社区建设逐渐表现出了双重维度,即“硬韧性”与“软韧性”。前者指建筑抗震、物资储备等物理能力,后者则指社区成员的心理抗逆力、社会网络韧性及文化认同。个体心理适应能力是“软韧性”的核心要素,通过个体与社区的互动机制影响整体韧性,个体心理稳定可减轻遭遇危机时的集体恐慌,增强协作效率,反之,个体心理崩溃则可能引发社区治理失效。

在韧性社区建设中,个体心理适应能力的提升面临多种挑战。例如,部分个体对危机的认知存在非理性化倾向,其在面对突发事件时,易受信息过载和谣言传播干扰,形成极端化认知偏差,或陷入过度担忧的灾难化思维,或产生忽视风险的侥幸心理,且普遍缺乏对自身心理应激反应的科学识别能力,难以建立理性的危机认知框架。目前,社区建设对个体的心理支持力度有所不足,尤其是社区居委会等正式支持主体因行政负

荷过重,难以提供个性化、精细化的心理服务,致使危机中个体心理援助供给不够全面和精准。

在韧性社区建设中,基于提升个体心理适应能力的需要,社区需从多个维度出发构建个体心理支持体系。

强化危机认知干预,主动培育社区居民的理性危机意识。社区通过系统性、常态化的认知塑造机制,可以帮助居民树立对各类风险的科学认知,从而增强其对危机的可预测性认知与可控性信念,进而增强其心理适应力,减少面对危机时的各类心理风险。社区可建立覆盖全年龄段、融入日常生活的风险教育机制,通过定期举办危机知识讲堂、防灾减灾理论课程等形式,向居民系统普及各类风险的成因、特征及演化规律,帮助其建立危机可认知、风险可评估的基础认知框架。

同时,可适当结合情景模拟、应急演练等实践性教育手段,让居民在模拟场景中亲身体验危机应对流程,掌握基础应急知识与心理调适要点,将抽象的风险认知转化为具体的应对信心,逐步培育积极的危机应对心态,减少面对突发事件时的陌生感与失控感。

针对危机中信息过载、谣言传播引发的心理干扰,社区需构建权威信息的筛选与传播体系。比如,建立由专业社工、心理咨询师及相关领域专家组成的信息过滤与内容生产团队,实时追踪权威信源,对危机相关信息进行分类整合与科学解读,形成适合社区传播的信息包,由社区网络端(如社工微信、社区公众号等)推送经过检验的准确信息,提升居民对网络信息的甄别能力,增强其对非理性言论的免疫力,避免因不实信息引发恐慌性心理应激反应。

聚焦个体心理需求,打造多元协同的心理韧性培育共同体。受限于社区治理层面行政压力庞大、日常事

务繁多的情况,社区可考虑从“非正式支持”视角推进个体心理健康支持工作,以提升个体的心理适应能力。例如,社区可培育多样化社区组织,如兴趣社团、互助小组、亲子社群等,创造居民高频互动场景,逐步增强邻里信任与情感认同。鼓励居民基于共同需求组建功能性互助网络,如灾害应急互助队、老年关怀小组等,使居民在日常互动中形成自然的情感支持链条,提升其在危机中自发互助的意识与能力。

此外,还须注重发挥社区内关键人群的引领作用,如邀请退休教师、医生等志愿者担任心理疏导员,通过其社会影响力带动更多居民参与支持网络建设,形成熟人社会的心理支持微循环。对于部分发展水平较高的社区,还可设立心理韧性专员岗位,配备具备心理学背景或接受过系统心理干预培训的专业人员,负责常态化心理需求调研、危机预警与初步干预,确保社区心理支持工作的持续性与专业性。

同时,将心理服务技能纳入社区工作者能力建设的核心内容,通过定期开展心理危机干预、沟通技巧等专题培训,增强基层工作者识别心理风险、提供基础心理支持的能力,打造社区化的一线心理服务队伍。

顺应当代科技环境,善用新技术构建数字心理服务生态。社区可以科学利用各类数字技术,有效突破传统心理支持服务的时空限制与群体区隔,提高个体心理支持服务的精准性和智能性。而面对数字化时代的技术鸿沟与群体分化,单纯引入线上服务工具难以实现心理支持的均等化覆盖。对此,可通过适老化改造、场景化功能开发等系统性适老创新,构建兼具技术温度与人文关怀的数字心理服务生态。例如,针对老年人、残障人士等存在数字鸿沟的群体,开发符合其使用习惯的数字服务

产品,如推出具备语音交互、大字体显示、简化操作界面的心理健康类App,降低技术使用门槛。也可以通过社区网格员、志愿者提供一对一设备操作指导,帮助用户掌握在线测评、远程咨询预约、危机干预热线接入等功能,确保数字心理服务触达“最后一公里”。

此外,可探索智能穿戴设备与心理服务的融合应用,通过可穿戴设备实时采集心率、睡眠等生理数据,结合算法分析心理压力指数,主动识别潜在心理危机并触发预警机制,实现高风险群体的动态监测与及时干预。在技术应用的安全性及高效性层面,引入区块链技术构建匿名化心理服务数据平台,通过区块链的分布式记账与加密技术,对用户的心理评估数据、咨询记录进行脱敏处理,在保障个人隐私的前提下,实现心理服务需求与供给资源的精准匹配。

个体心理适应能力不仅是个体在危机情境下的应激反应能力,更是贯穿风险预防、应对、恢复全周期的动态调适过程。从社区生态着手提升个体的心理适应能力,有助于通过系统的认知干预打破个体的非理性思维定式,并借助社区支持网络重建个体与社会的连接,让个体在增强自身心理危机抵御能力的同时也能感受到社区的温暖,进而认同并主动参与社区事务,最终达成韧性社区建设效果。未来,在韧性社区建设中,应以更开放的跨学科视野探讨社区韧性表现的多元解读,将社区居民的心理韧性建设摆在重要位置,实现个体心理韧性与社区整体韧性的共生共荣,使韧性社区真正成为兼具风险抵御能力与人文关怀的现代化治理单元。

【作者单位:玉林师范学院;本文系2022年广西高校人文社会科学重点研究基地民族地区文化建设与社会治理研究中心项目(课题编号:2022YJJDZ03)】