

· 综合一线 ·

坚持和发展新时代“枫桥经验”，我省着力打造具有鲜明安徽特色的矛盾纠纷化解品牌，为平安安徽建设和基层社会治理夯实根基——

# 探索多元解纷新路径

■ 本报记者 李晓群

围绕“坚定不移建设更高水平法治安徽平安安徽”目标，我省各地坚持和发展新时代“枫桥经验”，注重传承和创新相结合，注重传统文化和现实发展相交融，涌现出一批安徽特色鲜明的矛盾纠纷化解品牌，全省96%以上的矛盾纠纷在基层一线得到妥善化解，保障了群众合法权益，促进了社会公平正义，维护了社会和谐稳定，筑牢了平安防线。近日，记者跟随省委政法委、省委宣传部组织的“政法综治江淮行”采访组赴多地采访。

## “法治超市”服务升级

“楼上地面渗水，从我家已经蔓延到邻居家去了，这怎么办？”近日，家住铜陵市天井湖社区的居民冯阿姨，满心事走进家门口的社区“法治超市”，找到律师接待“专柜”，咨询解决方法。“因为是在质保期内出现的问题，应当由开发商负责维修。这个事情我们可以帮助协调、妥善处理……”值班律师张海林听了冯阿姨述说、了解事情的详细情况后，当即予以解答、热情提供服务。冯阿姨表示满意。

像这样的“法治超市”，目前已经开进了铜陵市的乡镇社区，成为深受群众喜爱的“知名品牌”。记者在天井湖社区的“法治超市”采访时看到，这里分门别类设置了法律图书“专柜”、信访接待“专柜”、个性化调解“专柜”以及律师接待“专柜”，为群众提供法律知识宣传、法律问题咨询、矛盾纠纷化解等多元服务。

据了解，随着群众法治需求的多元化，“法治超市”的服务方式也在不断升级，采取预约和网办相结合的模式，综合利用实体窗口、电话、QQ及微信群等平台，方便群众根据实际需要自行选择法律服务事项和服务人员，进行点对点沟

通咨询。目前，铜陵市已建成乡镇（社区）“法治超市”45家，累计为群众解答法律问题8万多个，调处矛盾纠纷3万余件。

“法治超市”是铜陵市半小时法律服务圈的组成部分。铜陵市委政法委常务副书记方敏介绍，铜陵统筹城乡区域法律服务资源，在全市建成5个公共法律服务中心、37个法律服务站、448个司法行政工作室，配备基层人民调解员2721名，并探索“平安会客厅”“网上调解”矛盾调处新形式，协调专业调解员、法律服务工作者及乡镇、村居工作人员等，统筹化解辖区内重大疑难复杂纠纷。目前，铜陵市的半小时法律服务圈已经做到无盲区覆盖，今年以来共排查化解矛盾纠纷1.67万起。

## “说事拉理”巧解难题

“说开一片天，事靠人作为，拉出邻里情，理清平是非。”在淮北相山区相南街道中城社区的“雷云说事拉理室”里，这4句红底黑字的标语十分醒目。记者日前在这里采访时，“雷云说事拉理室”负责人雷云告诉记者：“成立这个‘说事拉理室’的目的，就是让群众有事能说、有理能评、有苦能诉，从而将矛盾纠纷化解在基层。”

中城社区是典型的“村改居”社区，因拆迁等原因，遗留问题较多，加之流动人口多，矛盾和纠纷层出不穷。中城社区党总支以“为民服务解难题”为抓手，以“化解基层矛盾纠纷”为着力点，创新基层治理模式，打造出一个以“倾听社情民意、倾心为民服务、倾力做实事解难题”为主要服务内容的“雷云说事拉理室”。

“雷云说事拉理室”由社区退休党员雷云牵头成立并担任主任，组成人员共6人，吸纳政法机关退休干部、社区工作者、知识分子和退役军人等社会力量，充分发挥专业人才特长，建设多元化、多层次

次的专业调解队伍。自2019年9月“说事拉理室”成立以来，他们已帮助社区群众解决各类矛盾纠纷逾千件。

记者在采访中看到，在不足20平方米的“说事拉理室”里，调解员们通过法律政策解答、谈心、咨询等形式，为群众提供心理疏导、精神关爱，调解纠纷、解困明理。上至房产证办理、商户卫生整治、噪音污染等群众牵挂的难事，下到邻里纠纷、老人赡养、电动车停放等让人困扰的烦心事，都能在这里倾诉并得到解答。“说事拉理室”有一套专门的工作登记表和工作台账，详细记录居民反映的问题与事件处理结果。

“说事拉理室”将情理法融为一体，创新群众路线的方法途径，提供了矛盾调解的新思路。“淮北相山区区委常委、政法委书记王玉岭告诉记者，相山区将继续坚持和发展“枫桥经验”，充分发挥调解在现代社会治理中的作用，深入推进矛盾纠纷多元化解机制建设，着力打造切合当地实际的矛盾化解特色品牌，努力为群众提供更加便捷的智能化、信息化、人性化解纷服务。

## “乡贤调解”走心见效

位于新安江畔的歙县深渡镇大茂社区，有一个全省首个以全国人大代表命名的综治工作室——“姚顺武综治工作室”，其负责人姚顺武为大茂社区党总支书记、全国人大代表，在当地群众中拥有良好口碑，是当地乡贤中的优秀代表。老百姓有什么大事小情，白天在社区、下班后在“综治工作室”都能找得到他，大家亲切地称他为“24小时不打烊书记”。

记者在采访中了解到，经过几年时间的发展完善，“姚顺武综治工作室”逐步形成“1+5”（人大代表+综治、法院、检察、公安、司法行政）工作格局，成为“枫桥经验”歙县实践的创新范例。截至目前，该“综治工作室”已成功调解本村及

周边纠纷260余件，调解成功率达99%。

徽州具有深厚的文化底蕴。近年来，歙县坚持创新发展新时代“枫桥经验”，深挖传统徽州文化时代价值，将具有本土基因的乡贤文化与现代社会治理有机结合，探索实施“乡贤+”社会治理模式，不断加快推进县域社会治理现代化。

歙县深渡镇定潭村是新安医学的主要流派“张一帖”的发源地和传承地，具有丰富的传统文化资源。为发挥传统文化德治教化作用，激发乡贤参与社会治理的活力，定潭村专门成立了乡贤理事会，其成员主要是村里的老党员、老干部等有威望、有能力的乡贤和热心为本村经济社会建设服务的人士。乡贤理事会的主要职责是协助调解邻里纠纷、协助兴办公益事业、协助村民自治。

“乡贤在村里威望高、乐于奉献，而且说话有分量，他们利用自己的优势在村里的矛盾纠纷调处、村容村貌整治、发展集体经济等方面起到十分重要的作用。”定潭村乡贤理事会会长张兆德表示。定潭村还结合美丽乡村和平安乡村建设，设立了“乡贤馆”和乡贤文化长廊，弘扬定潭历史和现代新乡贤的事迹，促使广大村民见贤思齐。

据黄山市委政法委常务副书记蒋晓放介绍，目前，歙县28个乡镇选出乡贤500余名，在80多个村成立乡贤理事会，推动乡贤文化“进厅堂、进课堂、进讲堂、进礼堂”，在基层治理中发挥出引领带动作用。为激发乡贤干事热情，歙县将持续完善机制，进一步引导激励乡贤参与乡村治理，不断畅通乡贤参与基层治理渠道。



更多内容 扫码阅读

· 热点评谭 ·

## 遏制违规收集人脸数据乱象

■ 梅麟

日前，小鹏汽车销售有限公司旗下门店被曝光利用人脸识别设备违规采集40多万张客户照片，其行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》，上海徐汇区市场监管局依法对其处以10万元罚款。

所谓人脸识别技术，是指通过收集个人脸部照片信息，对眼睛、耳朵、鼻子等部位进行精准“定位”，形成与个人身份高度绑定的认证信息。与手机号码、家庭住址、工作单位等其他个人数据相比，人脸数据生成后难以修改，一旦泄露后果不堪设想。职能部门应综合施策，加大违规收集人脸数据行为的打击力度，织密信息安全“防护网”，切实维护人民群众合法权益。

监测商场客流、出入小区、登录手机App……人脸识别技术在现实中得到广泛运用，一定程度上减少相关机构管理成本，便捷公众生活，但必须指出，并非任意个人或机构都可无条件拥有采集人脸数据的权利，对人脸识别技术使用范畴需进行更为严格的规范界定。要加快配套监管法规落地，明确人脸识别技术合法使用场景，仅允许具备相应资质的主体购买使用人脸识别设备或服务，对不具备资质的购买者“一票否决”。购买者需在公众知

情前提下，方可进行人脸数据采集，依照《中华人民共和国网络安全法》等相关法规，履行收集数据“最小必要”原则。若购买者存在滥用人脸数据、泄露用户隐私等行为，应及时叫停使用权限，追究购买者违法责任。

小鹏汽车使用的第三方人脸识别设备，来自名为悠洛客的企业，该企业曾在今年央视“3·15”晚会上因违规收集人脸数据被公开点名。市场监管部门应建立“黑名单”制度，向多次违规、整改不到位的企业派驻调查组，全面梳理企业经营流程中存在的违规行为，视情况采取强制停业、取缔经营许可等处罚措施。健全关键数据汇报制度，要求企业定期汇报人脸数据使用情况，对汇报信息进行安全评估，及时发现风险隐患。企业应建立更加完善的数据保护机制，堵住系统安全漏洞，避免人脸数据被不法分子利用。

遏制违规收集人脸数据乱象，不仅要防控尚未发生的风险，也应“亡羊补牢”，对已泄露的数据采取必要补救措施。运用AI、大数据、区块链等先进技术，精准锁定数据泄露节点，对回收的人脸数据予以销毁或脱敏处理，防范人脸数据进一步扩散。强化社会舆论监督，欢迎公众反馈滥用人脸数据行为，对提供重要线索者予以奖励，弘扬正气。

· 司法为民 ·

## “督促监护令”让监护不缺位

■ 本报记者 李浩  
本报通讯员 吴媛媛

“我一定严格遵守督促监护令，加强对孩子的日常监护……”日前，迟某的父亲从检察官手中接过督促监护令，承诺履行好监护职责。

17岁的迟某初中毕业后不再上学，经常出入网吧，结交无业人员，无经济来源便实施盗窃，被警方抓获。蚌埠蚌山区检察院未检办检察官在办案时了解到，迟某的父母早年离异，迟某的监护职责由父亲负责。由于忙于生计，父亲对迟某疏于监管，对其不良行为未能及时有效干预制止。孩子步入歧途，监护人有责任。蚌山区检察院在对未成年犯罪嫌疑人迟某作出批准逮捕决定的同时，向其监护人发出《督促监护令》。

今年6月以来，蚌埠检察机关在办理涉及未成年人案件中，向多名未成年人的监护人发出依法履行监护职责的文书《督促监护令》，督促父母对孩子履行监护人应尽的职责和义务，保障被监护人的合法权益。

在蚌山区检察院办理的一起强奸案件中，涉案被害人女孩的母亲收到了《督促监护令》。被害人女孩未满14周岁，小学毕业后便辍学，随进城务工的母亲到蚌埠市居住，在亲戚介绍下到美容院上班，与社会不良人员交往频繁。今年9月，女孩去网友家中并与其发生性关系。针对该女孩的情况，检察机关依法向其母亲发出《督促监护令》，责令母亲改变对女儿的家庭教育和监护方式，履行监护、管理、教育职责。

蚌埠市检察院未检办负责人表示，不少涉案未成年人和受害未成年人的父母对孩子管教不严或监护缺位，不了解孩子的交友情况、日常生活情况，未及时制止孩子与社会不良人员接触交往，对孩子缺少及时正确引导。检察机关向未成年人父母制发《督促监护令》，可以促使他们反思自己的失职，履行应尽的职责。

如何让《督促监护令》发挥作用？蚌埠检察机关在办案中，从每个涉案未成年人的家庭现状、父母情况、教养方式等方面收集数据，为涉案未成年人精准定制督促监护的具体内容，提升监督刚性。若监护人不按要求履行监护职责，检察机关将采取批评教育、强制家庭教育等措施；若监护人侵害未成年人合法权益、身心健康，情节严重涉嫌犯罪的，将严格依法处理。同时，采取家庭回访、电话回访等方式跟踪监督，督促家庭监护更有力、家庭教育更温暖，确保《督促监护令》落到实处。

· 法律问答 ·

## 天花板坠落砸伤食客谁担责

■ 廖仲卿

问：张某与高中同学在一家新开的酒店聚餐时，包厢上方的天花板突然坠落，将张某头部、手部等多处砸伤，先后花去医疗费5万余元。后经鉴定，张某伤情构成十级伤残，后续治疗费需1万元。张某多次找到酒店负责人要求赔偿，但对方案称天花板坠落的原因是装修公司装修不合格，应由装修公司承担赔偿责任。张某的损害责任应由谁承担？

答：酒店作为经营场所，未尽到安全保障义务，应承担全部责任。根据《中华人民共和国民法典》第

1198条规定：“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。”本案中，张某作为消费者在酒店就餐时不可预见被天花板砸伤，对该事故的发生不存在任何过错，酒店作为公共场所的管理人，应为消费者提供安全的消费环境，但酒店未尽到安全保障义务，致使张某人身受伤，应对张某的损失承担全部赔偿责任。酒店主张事故发生系装修公司装修质量问题导致，可在向张某赔偿之后向装修公司主张权利。

· 警方提示 ·

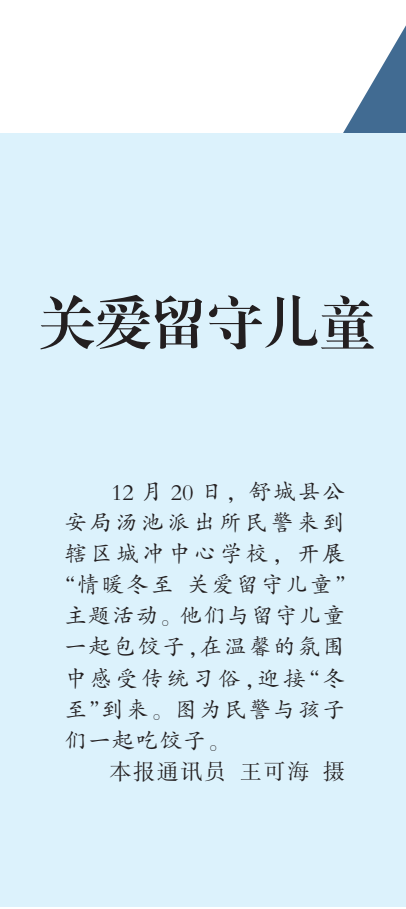
## 当心落入“团购服务”传销陷阱

■ 躬罔

打着“新零售”经济的旗号，诱导消费者和商家加入，并以发展人员数量作为计酬或返利依据……警方近期在工作中发现，网上一服务平台存在虚假交易、拉人头发展下线，涉嫌组织、领导传销犯罪，公众应多加防范。

涉案公司以团购服务模式为幌子，实际并未开展推销产品、提供服务等经营活动，而是以“短期投入、高额回报”为诱饵，用纯资金结算的形式，引导团购参与人员低价“预购”商品，并宣称40天内高价回购。不法分子不仅在线上吸引参与，还在线下成立多个推广中心，组织人员在场所造势，扩大影响力，并利用微信群、QQ群等，利用晒收入等方式，反复对参与人员进行洗脑，引诱其发展下线，做大资金池，非法获取暴利。

警方提示：除了传统的“拉人头”方式外，传销组织手段不断翻新，要增强防范意识，切勿上当受骗。在选择团购服务、加盟网店等渠道之前，要登陆政府部门相关网站查询相关企业注册登记情况，了解其经营资质、业务范围、经营状况等信息，认真分析判断后再作选择，避免落入传销陷阱。发现涉嫌传销的组织或人员，及时报警。



## 关爱留守儿童

12月20日，舒城县公安局汤池派出所民警来到辖区城冲中心学校，开展“情暖冬至 关爱留守儿童”主题活动。他们与留守儿童一起包饺子，在温馨的氛围中感受传统习俗，迎接“冬至”到来。图为民警与孩子们一起吃饺子。

本报通讯员 王可海 摄

· 检察前沿 ·

## 司法救助 巩固脱贫攻坚成果

■ 君扬

12月17日，最高检察院发布8件“对农村地区生活困难当事人开展司法救助”典型案例，供各级检察机关办案时参考借鉴。我省芜湖检察机关办理的“章某龙国家司法救助案”入选，位列8件典型案例首篇。

去年5月5日，54岁的章某龙与章某青、王某前共同砍伐树木时，被章某青和王某前砍倒的一棵树木砸伤，致胸椎、腰椎、肋骨骨折，脊髓断裂，经鉴定损伤程度为重伤一级、伤残等级为一级。今年4月27日，芜湖市公安局湾沚分局将章某青、王某前涉嫌过失致人重伤案，移送芜湖市湾沚区检察院审查起诉；7月30日，湾沚区检察院向湾沚区法院提起公诉；10月29日，湾沚区法院作出刑事判决，被告人章某青、王某前均被判处有期徒刑9个月。

在办理此起过失致人重伤案过程中，湾沚区检察院刑事检察部门发现被害人章某龙伤势严重，生活困难，将司法救助线索及相关案件材料移送控告申诉检察部门。控告申诉检察部门决定启动司法救助程序，经实地走访调查核实，救助申请人章某龙家庭早年因3个小孩上学，生活非常困难，享受农村低保，2018年后家庭经济状况有所好转，不再享受农村低保；案发后，章某龙被送到医院抢救治疗15天，其家庭为支付抢救治疗费用背负10万余元债务，后因无钱支付医药费致章某龙被迫出院，现瘫痪在床，大小便失禁，失去劳动能力和生活自理能力，需长期进行康复治疗和家人护理，其家庭唯一经济来源靠大儿子打工收入，生活陷入困境。而被告人章某青、王某前无赔偿能力。

湾沚区检察院审查认为，救助申请人章某龙属农村地区可能因案返贫的脱

贫不稳定户，应予重点救助，章某龙因案致重伤一级、伤残一级且未获得任何赔偿，救助资金需求较大，遂提请芜湖市检察院进行联合救助。两级检察院决定，对章某龙发放救助金8.3万元。与此同时，湾沚区检察院将章某龙家庭困难情况、司法救助情况书面移送乡村振兴部门，积极协调开展多元救助帮扶。当地村委会将章某龙纳入帮扶重点对象，帮助其落实低保政策；镇政府帮助章某龙家庭成员就近就业，减轻其家庭经济压力。

结合办理此案，芜湖市检察院与芜湖市乡村振兴局共同出台规范性文件，着力构建检察机关司法救助助力巩固脱贫攻坚、服务乡村振兴工作机制。

此案系检察机关对农村地区可能因案返贫的脱贫不稳定户开展司法救助的典型案例。就其典型意义，最高检察院指出，芜湖市湾沚区检察院刑事检察部门在办案中发现司法救助线索后，及时移

送控告申诉检察部门启动司法救助程序。针对救助申请人受害后果严重且未获得任何赔偿，可能因案返贫的实际情况，两级检察院决定联合救助以加大救助力度。芜湖检察机关还主动对接乡村振兴部门，建立长效工作机制，协调落实多元救助帮扶措施，及时帮助被救助家庭走出生活困境，充分发挥了司法救助助力巩固拓展脱贫攻坚成果、助推乡村振兴的职能作用。

此次发布的8件典型案例，聚焦农村地区生活困难当事人这一重点救助对象，涉及农村地区脱贫不稳定户、农村地区原建档立卡贫困户、农村地区生活困难刑事被害人家属、农村地区边缘易致贫户、农村地区低保兜底户、农村地区生活困难的未成年人等。

据了解，在8件典型案例中，多为检察机关发现救助线索，主动告知被救助国家司法救助政策，由控告申诉检察部门决定依职权启动救助程序。发放救助金的同时，检察机关还针对被救助家庭实际困难开展多元救助帮扶，实现司法救助与社会救助有效衔接，促进解决被救助家庭的长远生活困难问题，提升了司法救助质效。