



·新闻热评·

“随手拍”不能“任性拍”

梅麟

“我来发个朋友圈……”如今，人们拿起手机随时都能拍照、拍摄视频。“随手拍”日益成为满足公众内容需求的重要途径。

然而，有图有视频不一定就有真相。“随手拍”反映拍摄者主观意志，难免存在侵权风险。日前发生的广州地铁“偷拍”事件中，某女子明知一名男乘客并未偷拍自己，依然将对方便貌发到网上，诬称其为“惯犯”，引起广泛争议。更有甚者将“随手拍”视为流量密码，发布有损他人名誉、侮辱他人人格、造谣传谣、煽动仇恨、造谣诬告、散布负面信息等特征“野蛮发展”，不仅扰乱网络空间秩序，更让人人都可能成为受害者，“随手拍”变成“任性拍”亟待整治。

消除法治“模糊地带”。民法典等法规明确要求保护公民肖像权、隐私权等合法权益，但“随手拍”作为一种新型内容创作模式，具体哪些行为构成违法、拍摄自由与侵犯隐私之间的边界是什么，仍值得商榷。聚焦法治“模糊地带”，应积极开展司法实践，通过分析常见侵权行为特征，适时优化现行法规及执法标准，将关注度、影响大的侵权事件作为典型案例，便于处理类似事件有法可依、有例可循。完善法律援助机制，积极协助受害者维权，督促相关平台下架侵权视频，防止造成二次伤害。

督促平台“守土有责”。《关于进一步压实网站平台信息内容管理主体责任的意见》指出，网站平台要发挥信息内容管理第一责任人作用，严防恶意向传播行为。广州地铁“偷拍”事件中，女子网暴、污蔑男乘客的行为固然不妥，若平台严格落实审核责任，本不该让未经核实的视频过审，暴露出平台履职尽责不到位。职能部门在提升管网治网水平同时，应督促平台压实内容管理主体责任，健全内容审核机制，规范内容传播。对存在侵权嫌疑的视频，要求发布者重新修改、证明内容真实性后方可过审。发现视频内容具有恶意蹭热点、煽动仇恨、造谣诬告、散布负面信息等特征，不仅要对相关账号采取限制措施，还应及时联络监管部门介入调查，让自媒体者“无所遁形”。筑牢内容管理防线，减少“随手拍”侵权事件发生，维护平台良性内容传播环境。

树立正确拍摄理念。“随手拍”赋予“人人发声”的权利，但滥用权利就可能踩到法律红线。职能部门可联合平台、媒体、学校等各方面力量，共同做好普法宣传工作，提醒人们在拍摄时多一些谨慎操作、少一些侵权风险。鼓励人们利用“随手拍”参与社会舆论监督，揭露不良风气。我省自5月起试运行高速公路交通违法行为举报平台，欢迎大家拍摄并上传乱扔垃圾、恶意加塞、占用应急车道等违规线索，助力提升交通管理效率。引导人们树立正确拍摄理念，自觉遵守守法、维护公序良俗，“随手拍”与侵权“划清界限”，才能健康发展。

我省各地强化“以评促改”，倒逼政务服务质量提升，让企业和群众“办不成的事”既“办好”又“好办”——

差评“一件事” 改好“一类事”



■ 本报记者 朱茜

安徽政务服务网“好差评”系统的数据显示，今年以来，全省“好差评”系统共收到各类评价2990万条，其中省级收到评价10万条，市级评价2980万条，好评率99.99%。

今年3月，省数据资源管理局印发《全面提升政务服务效能行动方案》提出，通过“好差评”系统、12345政务服务热线、国家政务服务平台咨询投诉办理、现场评价等多维度收集企业和群众的评价信息，集中分析研判、整改提升效能。

今年以来，我省企业和群众的“差评”一般集中在哪些方面？评出了什么效果？

记者了解到，各地各级政务服务部门紧紧扭住“差评”整改这个“小切口”不放，积极“以评促改”“以评促优”。

流程，增加审核提示功能，提高推送效率。

在提升服务效率方面，市税务局增加审核人员并开展专业培训，对超过20分钟的未受理办件调查其详细原因并定期通报，纳入窗口月度评价。同时，导服人员按标准做好资料预审，由市不动产登记中心、市房管局、市税务局三方提供办件要件清单，一次性告知群众所需材料。

阜阳市数据资源管理局局长童坤表示，经整改后，“一窗受理”业务受理时间由15分钟左右减少到10分钟以内，税务平均审核速度提升40%，整体业务办理效率提高30%以上。

除了阜阳市，滁州、池州、黄山等市亦聚焦群众反映的“多头跑”“跑多次”“效率低”等问题紧抓整改，打破部门边界和业务系统分隔，采取“综窗办理”“并联审批”等方式，对不动产、税务、社保、医保等涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项，提供主题式、套餐式服务，努力实现企业和群众办事向“一地、一窗、一次”转变。

今年，我省围绕全面提升政务服务效能，从服务评价“小切口”入手，聚焦企业和群众“急难愁盼”，化解为民办事“疑难杂症”，通过着力抓“差评”整改，强化“以评促改”，以“差评一件事”推动解决“服务一类事”。

题时，立即“上门办”。

近日，有农民专业合作社向舒城县市场监管局反映，在办理合作社的营业执照时遇到困难，该县市场监管局立即采取“上门办”的服务模式和“全程网办”的方式，帮助73户村民办理了合作社营业执照13张，并快速将营业执照和5枚免费公章邮寄至他们手中。

六安市舒城县、亳州市涡阳县、宿州市灵璧县等地积极回应群众“办不成事”的问题，联合相关单位为企业和群众推出“帮办代办服务”“上门服务”“视频委托服务”“假期延时服务”，开辟“专属绿色通道”，心贴心让“办不成的事”既“办好”又“好办”。

合肥市针对异地老年群众反映跨省公积金提取难问题，推行全程“一对一”管家式服务。经多方协调，解决了办事群众“年纪大，无法到场办；时间久远，无电子档案；企业破产，无单位证明”等一系列复杂问题，成功帮助老人找回公积金个人账户信息，迅速办结退休提取手续。同样，针对群众反映的“80年代初的结婚证遗失没有档案查证，无法变更户口本婚姻状况”的难题，淮南市主动协调基层民政、户政等部门顺利为办事群众解决问题，并建立起解决这类问题的长效机制。

政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，是国家对政务服务“好差评”制度的明确要求。我省已实现政务服务“好差评”系统在省市县乡村五级线上线下全覆盖、政务服务事项全覆盖。政务服务规范确立，主动以企业和群众获得感为第一评价标准，将更好解决企业和群众的急难愁盼问题。

数据驱动

创新管理方式提升服务质效

芜湖市弋江区一名办事群众反映其单位参保证明网页打不开，无法查询打印，于是提交了不满意评价。

弋江区人社局核查后，了解到该群众申请事项为个人参保证明打印，但在单位参保证明模块下进行操作，无法查询。“经与办事群众电话联系，告知其原

因，并说明打印个人参保记录可在“皖事通”、安徽政务服务网、7×24小时自助机或窗口办理后，办事群众表示理解并主动撤销差评。”弋江区人社局综合窗口工作人员陈艳说。

针对“综合窗口缴费记录查询难、办理流程不清晰”等差评问题，该市研究设计开发了“芜湖智慧人社业务协同处理平台”，实现就业创业、社会保险、人事人才等400余项业务便捷查询、一站受理。

一些曾经的差评，倒逼出政务服务的进步。服务绩效由企业和群众来评判，以“好差评”推动政务服务提质增效，我省政务服务的标准化、规范化、便利化持续推进。

省政务服务大厅窗口单位多维度收集企业和群众评价信息，下基层、访民情、进企业，如开展“业务能力提升年”主题活动，提高窗口工作人员服务水平，对企业和群众的诉求一次性告知；成立帮办代办窗口，给予企业和群众办事全程指导、协调、跟踪、督办、帮办等。

“目前已梳理解决企业和群众意见建议10类44件，出台利企便民措施10项，将企业和群众办事难的‘问题清单’，变成服务高效、体验顺畅的‘满意清单’，促进政务服务从可办、能办到好办、易办。”省数据资源管理局政务服务指导处处长徐济向记者介绍，将持续优化政务服务评价，完善评价、整改、反馈、监督全流程闭环的政务服务“好差评”评价机制。

去年9月，国办电子政务办委托开展的网上政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估显示，我省省级政府一体化政务服务能力已连续5年处于“非常高”水平。

今年以来，我省进一步完善一体化政务服务体系。省数据资源管理局全面分析研判各类差评问题，以深化“互联网+政务服务”为突破，以数据驱动为核心，创新行政管理和服务方式，提升“皖事通”“皖企通”“皖政通”服务能力，打造高质量“全省通办”。加速推进主题地图场景创新应用，打造政务服务地图3.0升级版，搭建“政银一体化”平台构建“家门口”便民服务站，“一网通办”能力显著增强，带来“数据多跑路，群众少跑腿”的喜人变化。

记者走江淮

涡阳县石弓镇拍卖秸秆多家企业“抢”—— 秸秆缘何“香” “拍”来喂牛羊

■ 本报记者 武长鹏 本报通讯员 李鹏

近日，涡阳县石弓镇对84098亩小麦秸秆收储权举行拍卖，共拍得878101吨。

这是石弓镇第二年进行秸秆拍卖，鼎盛公司再次中标。石弓镇政府相关负责人告诉记者。

鼎盛公司全名涡阳县鼎盛秸秆综合利用有限公司，今年通过拍卖，拿到2个秸秆收储点的经营权，负责4个村的秸秆打捆收储，覆盖小麦种植面积2.5万亩。

6月25日，记者在位于石弓镇耿楼村的该公司收储点看到，一个个200公斤重的小麦秸秆包，整齐地码放在一起。

“过去为秸秆的去处愁死人，如今大家抢着要。”鼎盛公司负责人冯家雨感慨地说，去年开始，石弓镇对小麦秸秆收储权公开拍卖，没想到20多家企业报名，现场竞争激烈。

在冯家雨看来，小麦秸秆“抢手”的背后，是其价值得到挖掘的体现。他告诉记者，以前小麦秸秆收储后都是卖给生物质发电厂发电，变成电能和热能。但发电厂给的小麦秸秆收购价格在每吨300元左右，算下来，赚不

了多少钱。因此，大家收储小麦秸秆的积极性不是很高。

如果把小麦秸秆加工成牧草，则会“身价倍增”，收储企业便会有着不错的利润。

冯家雨向记者算了一笔账，把秸秆加工成牧草，每吨加工成本是200元，销售价在600元左右，算下来每吨利润接近100元。小麦秸秆是上好的牛羊饲料原料，加工出来的精品饲料深受市场欢迎，远销新疆、宁夏、内蒙古、陕西等地。

“如今不愁销路，愁的是买不到秸秆。”冯家雨说，秸秆收储“钱”途无限，明年他准备收储更多的小麦秸秆，继续扩大精品牛羊饲料生产规模。

废弃秸秆变身精品饲料，不仅为收储企业带来丰厚的经济效益，也壮大了村集体经济收入，推进了秸秆收储向规范化、标准化、市场化转变，开启了秸秆综合利用新模式。

去年以来，亳州市加快推进秸秆饲料化利用率，仅加工饲料一项就利用秸秆68.11万吨。该市还通过对秸秆综合利用实行奖补，助推秸秆产业化利用。目前，全市秸秆综合利用率达94.7%，连续4年获得农作物秸秆综合利用省人民政府督查激励表彰。

枞阳县积极打造“文明菜市”—— 告别“脏乱差” 迎来“洁净美”

■ 本报记者 汤超 本报通讯员 孙艳玲

“经常来此买菜的市民王女士笑着说，改造后的市场更敞亮，更愿意逛久一点。”

环境变好了，商户们的生意也好了。“早上才1个小时，就有300多元收入。”市场内经营蔬菜的摊主胡盛梅表示，如今来摊位消费的顾客多了不少。

在推动农贸市场硬件设施标准化改造的同时，港城农贸市场还针对市场管理系统进行智能化提升，让农贸市场既有“烟火气”又有“智慧范”。

据悉，为打造“文明菜市”，枞阳县积极争取省级资金支持，对达到标准的菜市场按照改造投资额的30%、最高30万元（新建项目最高50万元）标准给予奖补。今年，该县计划整治和改造提升14个城乡农贸市场，目前已完成12个，另2个农贸市场正在建设中，年底即可投用。

“我们将不断强化日常监管，推动建立常态化运维管理机制，努力让农贸市场既有‘烟火气’又有‘文明风’。”枞阳县商务局副局长施利中说。

近日，记者走进枞阳县横埠镇农贸市场，只见地面干净整洁，摊位划分有序，前来买菜的人络绎不绝。

“以前菜市场异味重，现在改造后的新市场干净、卫生，我可以安心选购了。”正在买菜的顾客陈女士说。

过去，提到横埠镇农贸市场，大多居民的印象就是“脏乱差”。“通过打造‘文明菜市’，我们对菜市场进行了全方位升级，如今市场内有大小摊位300余个、公益摊位100个。”该菜市场负责人齐继才介绍，现在市场每天人流量超过5000人次。

告别“脏乱差”，迎来“洁净美”。走进枞阳县城区港城农贸市场，崭新的商户门头招牌令人眼前一亮。在招牌指引下，蔬菜、肉类、水产等摊位一目了然，出口处的LED屏上，正循环播放着当日菜价。

“市场干净清爽，东西摆放整齐，心

以评促改 化解为民办事“疑难杂症”

近日，阜阳市的张先生通过政务服务“好差评”系统，对阜阳市政务服务中心不动产登记窗口给出“非常不满意”的评价。

对此，阜阳市数据资源管理局督查考核科随后进行调查回访。“该群众给出差评的主要原因是税务系统属于国家垂直系统，影响了窗口服务效率，导致群众在窗口办理业务等待时间较长。”该局督查考核科科长刘林说。

于是，该市数据资源管理局积极协调不动产登记中心、房管、税务三个部门，先后召开3次“一窗受理”协调会，研究改进方案，协同化解“不动产登记窗口效率不高”这一类问题。

针对平台系统功能不完善的问题，由不动产登记中心和税务部门分别向系统供应商反映问题、提出需求，优化审核流程。此外，精简审核驳回

主动服务 贴心心满足群众多样化需求

前不久，六安市舒城县市场监管局收到群众投诉，反映工作人员业务不熟、承诺在线收取申报材料但实际无法收取等问题。后经与当事人沟通，了解到其在安徽政务服务网上传资料不全导致被两次退回。

“我们随后上门服务，与当事人面谈并现场查看操作，发现上传资料不全是因为企业开办系统的问题，即安徽政务服务网前台上传的资料在企业开办后台无法显示，于是立即启动特别办证程序。”舒城县市场监管局飞霞所所长李然说，第二个工作日即为当事人办理了许可证。

舒城县在解决此类“办不成事”问

为民义剪

■ 本报记者 李博 摄影报道

7月2日，蚌埠市蚌山区“我们·长友理”社区公益联盟的20名志愿者走上街头，义务为群众理发。

“我们·长友理”社区公益联盟是蚌埠市蚌山区政协、区委文明委共同命名的。作为全省政协第一个界别公益联盟组织，2018年成立以来，通过不断壮大队伍、创新服务，缓解了空巢老人、残疾人等行动不便的群众理发难问题。目前，该联盟已有280名理发师志愿者加入，并于2019年与该市26个社区建立了“一对一”服务机制，每月定期上门为群众开展爱心义剪。截至目前，志愿者们服务居民已超过3万人（次）。

▶ 志愿者为群众义务理发。



▲ 志愿者深入社区了解便民服务需求情况。

▶ 志愿者们开展座谈研讨提升服务质量。

