

池州市贵池区马衙街道——

坚持发展“枫桥经验” 矛盾纠纷“抓早化小”

□本报通讯员 吴俊杰 张文 记者 尤忠祥

记者6月1日在池州市贵池区采访时了解到，近年来，贵池区马衙街道坚持和发展新时代“枫桥经验”，运用“早发现早调处”工作法，以“小组长”“小组会”“大调解”等新举措调处化解矛盾纠纷，维护社会大局和谐稳定。

“小组长”筑牢基层防线

“葛组长，村里的老葛把我老伴墓前的水泥路撬了，我要求他恢复原状，请村里帮忙处理。”日前，滨河社区刘冲葛组村民小组长葛子龙接到群众反映后，迅速赶往现场，对纠纷双方进行耐心劝解，帮助他们出谋划策，寻找解决方案，最终化解了一起因墓前道路问题引发的纠纷。

在农村，村(居)委会是最基层的组织，而村民小组长则是最小的“村官”。村民小组长虽然官不大，但村民的大事小事都离不开了，大到村子里的乡村振兴规划，小到村民间的矛盾纠纷，都需要小组长亲自上阵。村民小组长作为最基层的调解员、信息员、联络员，已然成为维护社会和谐稳定的“第一道防线”。

据了解，马衙街道目前有222个村(居)民小组长，他们分布在街道的各个村落、社区，在乡村基层治理、矛盾纠纷排查化解中发挥着重要的作用。2022年以来，通过村(居)民小组长化解矛盾纠纷170余件，化解成功率达98%以上，实现了矛盾纠纷抓早、化小、不出村的目标。

“小组会”倾听民意民声

“小组会就是要听大家聊，有什么说什么，有

难事大家一起解决。”在南星社区的小组会上，社区干部邀请群众共同参与，和群众拉家常、议问题，将服务群众、民意收集、基层治理、普法宣传等工作结合在一起，整合司法、信访、民政、人民调解等力量，为群众解决实际问题。

去年，辖区内某社区整体搬迁后，安置房建设成为“市长电话”的热点问题，该社区借小组会之力，对搬迁户做好政策宣传和安置房建设进程反馈，给群众吃下了“定心丸”。

近年来，马衙街道通过定期开展开门接访、邀请群众参加小组会等形式，把主场和主动权交给群众，给民意充分表达的机会，群众可以当场提出涉及群众利益的任何问题，由各级代表和街村干部现场答复，以零距离议事、面对面沟通、实打实回应，引发千群共鸣，并从民意中提取潜在矛盾纠纷，提前介入化解。2022年以来，通过小组会共收集社情民意数百条，开展法律知识宣传17场次，化解矛盾纠纷100余件。

“大调解”助力基层治理

4月19日，滨河社区杨坂组居民章某根气冲冲地来到社区，向调解员赵磊反映，同组居民杨某根将他家门口的机耕路人为损坏，两人因此发生激烈争吵。赵磊一边安抚章某根的情绪，一边联系杨某根，组织双方当事人进行面对面调解。

据双方陈述，前不久因乡村河道美化，机耕路边水沟改道，章某根在原有机耕路的基础上进行了加宽，由于此事未经杨某根同意就私自施工，导

致杨某根的部分田埂被侵占，杨某根一气之下将道路损坏。

了解情况后，赵磊引导双方换位思考，表示两家都是一个居民组，又是邻居，不要为点小事伤了和气，建议双方各让一步。经过赵磊耐心劝导，章某根同意将侵占的地块恢复原状，杨某根也表示在不影响水沟功能的前提下可适当加宽道路。最终矛盾得以化解，双方握手言和。

在马衙，像赵磊这样奔走在矛盾纠纷化解一线社区调解员还有很多。为了提升矛盾纠纷调解成效，马衙街道以社区(村)为基础单元，设立街道、社区人民调解组织12个，构筑了“大调解”“大信访”工作格局，使基层调解组织成为采集信息、感知风险的“神经末梢”和化解矛盾、消除隐患的“前哨阵地”。基层大量矛盾纠纷因调解员的及时介入得以有效化解，邻里关系得到进一步改善。

同时，马衙街道还施行“调解员竞聘上岗”“调解员聘任制”，每年根据人民调解员调解案件调处率、满意率、复发率等指标进行考核，对及时、准确、有效化解矛盾纠纷的调解员给予适当奖励，并定期给人民调解员开展业务培训，安排调解员旁听法院庭审，不断提升依法调处矛盾纠纷的能力。

“我们将进一步探索基层社会治理新模式，深入推进‘小组长’‘小组会’‘大调解’等各项举措，不断延伸基层治理触角，努力实现‘小事不出村、大事不出镇’的目标，切实维护辖区社会和谐稳定。”马衙街道党工委副书记章晋霞表示。



“能力提升年”主题演讲

5月25日，芜湖三山经济开发区社会治理部举办政法系统“能力提升年·奋进2023”主题演讲比赛，来自各镇、街道、管办司法科和公安分局、检察院、法院等单位的13名选手参加了角逐。参赛选手紧扣主题，立足岗位实际，以自信饱满的姿态诠释新时代政法干部的昂扬斗志，以充满激情的语言抒发了政法系统广大党员干部为法治建设作出新贡献的决心。图为三山经开区公安分局民警在演讲。

本报通讯员 程依宝 摄

本报讯(通讯员 胡建昌 记者 梅觉明)今年以来，绩溪县创新开展平安建设“提效、提标、提质、提速、提升”行动，强化党建引领，夯实发展根基，防范化解风险，全力护航全县经济社会发展，取得了良好成效。5月初，绩溪县获评“2022年度安徽省平安建设优秀县”。

党建引领铸铁军。组织实施政法机关“强党建、严纪律、转作风”提效行动，聚焦党建铸魂、聚焦全面从严管党治警、聚焦打造高素质铁军，建立队伍建设任务清单，细化落实政治督察、纪律作风督查巡查，强化执法监督等34条举措。坚持“规定动作”和“自选动作”相结合、“日常监督”和“专项督查巡查”相结合，全面加强队伍能力素质和纪律作风建设，着力锻造一支革命化、正规化、专业化、职业化新时代绩溪政法铁军，以高质量政法工作护航经济社会高质量发展。

法治护航助振兴。组织实施“党建引领法治护航”百名法治副书记助力乡村振兴提标行动。充分发挥“六大员”(村居事务协理员、乡村善治指导员、法律政策宣传员、平安建设组织员、矛盾

特色“乡贤调解室”巧解群众“心疙瘩”

本报讯(记者 常振龙 通讯员 徐可可)“感谢你们前前后后的调解，化解了我和邻居多年的矛盾，我们两家现在和好如初了，为你们不计报酬、真心服务群众的行为点赞!”5月21日，在涇阳县丹城镇徐楼村的“乡贤调解室”，村民谢某与隔壁邻居因宅基地产生的矛盾纠纷得到了顺利化解，经受调，双方握手言和，重归于好。

今年5月，徐楼村的谢某和邻居谢某某因为宅基地的事情产生矛盾纠纷。当该村“乡贤调解室”的退休老干部谢洪涛、徐凤芝、张静知道此事后，第一时间主动联系谢某和谢某某。他们通过多次电话联系、入户走访、交流谈心等环节，终于解开了两家的“心疙瘩”，促使矛盾顺利化解。

据了解，徐楼村“乡贤调解室”在该镇综治中心、司法所指导下，涇阳县人民法院退休老干部谢洪涛、村原党总支书记徐凤芝、原村干部张静及退休教师、致富带头人、乡贤等人士积极参与，他们义务调解矛盾纠纷，不收取任何报酬，全身心为群众办好事，真正实现了“小事不出组、大事不出村、矛盾不上交”的基层治理目标。

“我们‘乡贤调解室’凭借地熟、人熟、事熟的优势，化解了很多矛盾纠纷，和睦了邻里关系。同时，退休老干部、老教师不拿村里和群众一分钱，他们不但调出了邻里和谐，还丰富了除信访大厅、信访办、村民调解委员会以外的矛盾化解方式，成了我们基层工作的新亮点。”徐楼村党总支书记董伟介绍。

徐楼村“乡贤调解室”是丹城镇依托“乡贤”

特色探索矛盾化解的新模式，是创新基层治理、多元化解矛盾的一个缩影。今年以来，涇阳县丹城镇坚持和发展新时代“枫桥经验”，努力打造“做得好、叫得响、信得过”的特色“乡贤调解室”，积极协调解决群众的操心事、烦心事、揪心事，巧解群众“心疙瘩”，切实提升群众的幸福感。

据了解，丹城镇近期通过“乡贤调解室”的模式已成功化解多起矛盾纠纷。在丹城居委会张某和周某宅的宅基地纠纷中，张某建造院子因测量失误多占了周某宅基地20厘米左右，周某外出务工回家发现此问题后，两人产生较大矛盾。周某经多渠道、多方式处理均无法达成双方满意的结果。“乡贤调解室”经过多番沟通交流，努力做双方思想工作，积极探索调解办法，最终达成“以后周某某建院子可利用此墙体，双方矛盾消除，互不追究”。

在调解常庄村张某和其兄弟赡养母亲的纠纷中，“乡贤调解室”的乡贤们多次到当事人家中进行面对面沟通，并采取“背靠背”的调解方式终于成功化解双方纠纷，让兄弟们和好如初，其母亲露出满意的笑容。

目前，涇阳县丹城镇“乡贤调解室”已吸纳多名乡贤为调解室成员，已调处各类矛盾纠纷40余起，调解成功率达95%以上，并开展走访、回访调解20余次，受惠群众达50人次。

丹城镇相关负责人表示，他们将在此基础上继续优化信访工作方式方法，加强基层法治化建设，推进矛盾纠纷预防治理，进一步发挥好“乡贤调解室”作用，努力解决好群众的“烦心事”，不断提升群众幸福感和满意度。

绩溪县多措并举推进基层社会治理

纠纷调解员、便民利民服务员)作用，明确12条具体举措。截至目前，81名村级法治副书记开展党的二十大精神宣讲139次，上党课65次；与村干部谈心谈话595人次，开展法治宣传700余场次，提供法律咨询560余次；为村级涉法事务提供法律意见96条，主动参与矛盾纠纷调处230个；主动参与化解信访事项42个，为群众办实事120余件。

化解积案促和谐。扎实开展重复信、重复网上投诉源头治理提质行动，全面梳理交办近年来发生的重复信、重复网上投诉重点事项，落实县級领导包案，成立工作专班，集中研究调度，定期开展会商。严格按照“三到一位—处理”原则，因案综合施策，全力推动问题化解。今年以来，发生重复信、重复网上投诉信访事项11件，与去年同期相比下降64.5%；化解核减重复信、重复网上投诉、超期未评价、评价不满意件8件，化解核减率为23.53%。

防范风险保稳定。扎实开展矛盾风险“大排查、大化解、大整治”提速行动。按照矛盾纠纷的性质、规模、类型、成因、化解难易程度和轻重缓急等，精心梳理，认真分析，开展风险等级评估，制定应对方案，及时分流处置。健全完善调解网络组织，推动“百姓评理说事点”建设扩面提质。全力推动法律服务进村居，配备配强村居专职人民调解员、信息员。今年以来，排查矛盾纠纷1707起，化解1672起，化解率98%。

夯实基础固根基。紧盯综治中心平台建设、网格化管理等，启动实施平安建设基层基础巩固提升行动。扎实推进乡镇综治中心规范化建设，明确11名乡镇党委书记兼任综治中心主任，树立综治中心权威。投入80余万元对3个乡镇综治中心场所进行改造升级，推动落实综治中心实体化运作。结合“六重六轻”突出问题整治，统一编印《绩溪县平安建设工作手册》，将各类报表台账缩减成一册，最大限度减轻基层负担。

织密未成年人网络消费安全保障网

未成年人是互联网上的“原住民”，好奇心重的他们在懵懂的年纪，就跨进了广阔而复杂的网络空间，并在其中尝试购买自己想要的各种产品或者服务。在这一过程中，他们可能会遭遇各种消费风险，并产生消费纠纷。对此，多位专家日前在接受《中国消费者报》记者采访时均表示，虽然对于未成年人的保护措施日益丰富和完善，但是，仍需要家长、学校、相关机构等携手织密未成年人网络消费安全保障网。

纠纷集中于充值打赏

中国社会科学院发布的《青少年蓝皮书：中国未成年人互联网运用报告(2022)》显示，未成年人上网普及率已近饱和，主要上网目的是休闲娱乐，使用短视频软件的未成年人比例超过六成。

与此同时，涉未成年人的网络消费纠纷也日益多发。2022年6月，“初二学生网购花光母亲12万元手术费”的话题曾一度冲上热搜。据报道，河北保定李先生报警称，孩子自行花12万元购买了游戏账号、手机、衣服等，而这钱本来是要给孩子妈妈做手术用的。当地派出所民警介绍，事发后警方便与购物平台客服联系，告知对方买家是未成年人。经反复协调，除手机等物品已被使用无法退款外，平台将游戏充值款依法一笔笔退还。

无独有偶，年仅10岁的甲某因父母忙碌，其自幼与姨父姨母生活在一起。由于家人网络安全意识不足，缺乏对未成年人用网行为的监督管理，仅在2022年国庆假期期间，甲某私自使用家人的微信、支付宝在某视频网络平台进行信用卡充值打赏消费，金额高达7万余元。甲某的监护人认为该大额充值行为不发生法律效力，诉至法院，要求退还已充值的款项。

前不久，北京互联网法院发布的《未成年人网络司法保护白皮书》(以下简称“《白皮书》”)显示，从近年来的涉未成年人案件收案趋势来看，案件数量呈逐年增长态势，从2019年的12件增长至2022年的123件，今年1月至5月已受理49件。北京互联网法院党组成员、副院长赵瑞望向《中国消费者报》记者表示，其中涉未成年人网络消费纠纷主要以充值打赏、网络购物等引发。

《白皮书》显示，充值打赏案件的平均标的额远高于其他类型案件。具体来看，游戏充值案件为25622.6元，直播打赏案件为62877.7元，标的额10万元以上的案件占比接近这类案件的10%，反映出未成年人网络消费仍集中于休闲娱乐，尤其是直播打赏。

家长应履行监护职责

赵瑞望表示，近一年来，北京市互联网法院涉未成年人案件中当事人为10岁以下的39件，占比达27.3%，年龄最小的当事人仅6岁，未成年人触

网低龄化趋势在司法纠纷中凸显。

“按照年龄划分，涉及未成年人的消费纠纷可分为三类。”北京汇祥律师事务所律师刘涛告诉《中国消费者报》记者，一般来说，已满16周岁、不满18周岁，以自己的劳动收入为主要生活来源的未成年人，其签订的交易合同，甚至包括打赏类交易被认为是有效的；不满8周岁的未成年人被认为是无民事行为能力人，他们实施的民事法律行为被认为是无效的。“争议一般集中在8—16岁这个年龄段，他们被视为限制民事行为能力人。”刘涛表示，《民法典》第十九条规定，8周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认。

北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云对《中国消费者报》记者表示，当限制民事行为能力人的消费行为获得了监护人的同意或者追认，就被认定为其交易合同有效。“虽然孩子的大额消费大多未获得家长的同意，更不可能得到追认，但是，在案件审理过程中家长的有些行为却可能会被判定为事先同意。”芦云表示，比如家长没有妥善保管自己的支付密码，甚至有家长会将自己的支付密码告知孩子。此外，一些未成年人利用家长的身份信息注册了成人账号进行网络消费，也会被认定为家长对身份信息未能妥善保管，存在一定过错。

多种因素造成纠纷多发

“在一起未成年人进行大额游戏充值的案件中，在原告已按照被告要求上传了真实身份证件进行实名认证的情况下，被告某科技公司仍未对其大额充值行为进行限制。”北京互联网法院综合审判三庭(少年法庭)法官崔璐对《中国消费者报》记者表示，原告账号充值频繁，短时间充值数额高达61万元，但被告在账号实名注册为未成年人情况下，未对该账号进行审核和消费限制，也未向其监护人主张追认，继续为未成年人提供大额充值服务，法院审理认为，被告对涉案充值行为的发生负有主要过错，原告监护人对原告疏于管理、对财产缺乏安全意识，亦存在过错。法院判决，被告于判决生效10日内退还原告充值款，驳回原告其他诉讼请求。

赵瑞望分析，未成年人科学、文明、安全、合理使用网络的意识和能力不足，网络素养有待提升，相关主体对未成年人使用网络行为的引导和监督不到位，网络服务提供者的未成年人保护机制不完善，全社会保护未成年人的意识不充分，这些是导致此类问题的主要原因。

芦云提醒家长，在日常生活中应保存好自己的支付信息和身份信息，这些信息不仅包括支付密码、身份证信息，还包括可用于登录的生物信息。同时，应加强对自己财务账户的监管，以便及时发现问題，对于账户密码等信息也应注意定期

变更。刘涛提示，当家长发现孩子出现未经自己同意的大额网络消费时，应尽快搜集并保留相关证据。

“家长应正确履行监护职责，当好孩子教育的第一责任人。”赵瑞望建议，相关经营主体应持续优化适合未成年人的网络服务和产品，学校应强化对学生的网络安全意识培养和网络素养教育，相关部门也要强化履职、严格执法。“全社会应坚持最有利于未成年人原则以及未成年人特殊、优先保护原则，为广大未成年人营造一个风清气正的网络空间”。

合力保护未成年人网络消费

《中国消费者报》记者了解到，针对未成年人网络消费保护，各方都在积极采取措施。

“国家广播电视总局的相关规定中不允许未成年人打赏。”刘涛告诉记者，广电总局2020年发布的《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》第六条规定，网络秀场直播平台要对网络主播和打赏用户实行实名制管理。未实名制注册用户不能打赏，未成年用户不能打赏。要通过实名认证、人脸识别、人工审核等措施，确保实名制要求落到实处，封禁未成年用户的打赏功能。

2022年3月，国家互联网信息办公室就《未成年人网络保护条例(征求意见稿)》再次公开征求意见。其中拟规定网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者应当采取措施，合理限制未成年人在使用网络产品和服务中的单次消费数额和单日累计消费数额，不得向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费服务。同年8月，淘宝推出青少年网购保护功能，尝试了商品圈定和内容分级、分层等方式，针对平台内不适宜向未成年人展示的商品，实现“不主动推荐、搜索不可见、可见不可买”等分层保护机制；未成年用户主动搜索不适宜其年龄段展示的商品时，会直接跳转至“绿网计划”公益宣导页面进行科普引导和消费提醒，并对存在风险的未成年用户订单进行及时的拦截关闭和风险告知。

5月26日，新修订的《北京市未成年人保护条例》表决通过，今年6月1日起正式实施。新版条例设立了网络保护专章，针对数字时代未成年人网络权益问题，明确规定了网络产品和服务提供者建立未成年人保护制度和网络合规制度以及确定专人等具体的责任与义务，提出要采用适合未成年人身心健康特点的技术、产品和服务，做好未成年人保护工作，保障未成年人在网络空间的合法权益。

与此同时，北京互联网法院和中国社会科学院大学互联网法治研究中心共同拟定了《网络服务提供者未成年人用户账号管理指引》《网络服务提供者涉侵害未成年人权益投诉处理指引》，就加强未成年人网络空间权益保护提出工作建议。

(秦雪帆)

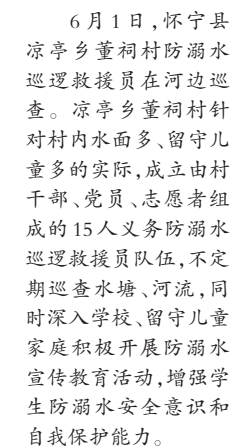
合肥发出全省首张自动制售食品经营许可证

本报讯(记者 徐奥萍)自动制售咖啡、自动贩卖机、自动制售棉花糖……近年来，自动售货作为一种新业态，在年轻消费者群体中十分受欢迎。为更好服务企业需求，鼓励引导食品行业新经济新业态规范经营，日前，合肥市市场监管局制定《合肥市自动制售设备食品安全管理实施意见(试行)》，促进自动制售这一食品经营新业态规范发展，并于近日发出全省首张自动制售食品经营许可证。

“新业态食品是新行业，我们抱着试一试的心态，没想到工作人员手把手帮办，这么快就拿到证了。”在新站高新区拿到首张自动制售新业态食品经营许可证后，经营者陈女士连连称赞。她告诉记者，此前自己想在市內不同地方设置一批棉花糖自动制售设备，从事食品自动制售经营，可是苦于首次接触这一项目，不知道如何办理证照，害怕需要繁琐的办证流程。带着疑问和

忐忑，她来到新站高新区市场监管局商事登记窗口，没想到，工作人员热情接待并全程帮办了营业执照，随后还指导她申请办理食品经营许可证。经辖区市场监管所现场核查，符合发证条件，陈女士当日就取得了准营许可。更令她欣喜的是，针对其同时设置在市内其他地方的四台自动制售设备，设备放置地点无须另外取得食品经营许可，由发证所在地监管部门将相关信息通报至设备放置地监管部门，设备放置地监管部门对设备开展日常监督检查即可。

推进新业态食品经营许可和监管改革，是在保证食品安全前提下，支持新业态发展的一项具体举措，也是对新经营模式许可及监管的探索。记者了解到，除自动制售棉花糖外，自动售货、自动制售咖啡等新业态均实现了准入准营，合肥市审批“瘦身”，服务“提速”，更大限度激发了市场活力。



本报通讯员 檀志扬 汪雯君 摄

防溺水有了巡逻救援员



长三角(一地六县)城管综合执法联合执法队在广德成立

本报讯(通讯员 晏永成 记者 梅觉明)5月22日上午，长三角(一地六县)一体化城市管理综合执法协作机制签约暨执法业务培训开班仪式在广德举行。

仪式现场，宣兴市、溧阳市、广德市、长兴县、安吉县、郎溪县6个城市管理局局长和上海白茅岭农场代表上台签订《长三角(一地六县)一体化城市管理综合执法协作发展共建框架协议》。无锡市城市管理局、潮州市综合行政执法局、常州市综合行政执法局、宣城市城管执法局、广德市人民政府领导共同为“长三角(一地六县)城市管理综合行政执法联合执法队”举行揭牌。

揭牌仪式标志着长三角“一地六县”跨区域联合执法队正式开始实体化运行。“一地六县”以打造长三角高质量发展一体化协同创新发展示范区为目标，推动融质融合，探索城市管理局联动、联防、联控、联治，相互借鉴在城市管理、社区治理、民生服务、队伍建设等方面的先进经验和理念。通过深化合作，实现“一地六县”城市管理执法工作机制进一步健全，联合执法社会治理能力进一步提升，人居环境进一步优化，城市品位和营商环境进一步改善。全面构建执法领域更高水平、更高层次的立体式开放新格局，着力打造长三角跨区域执法协作新模式。