

法治头条

各地各部门在普法依法治理中创新工作理念、体制机制、方式方法等

# 尊法学法守法用法蔚然成风

本报记者 张 璠

日前,全国普法办公布了第三批“全国普法依法治理创新案例”。这些案例针对普法依法治理工作中的难点、重点问题采取了有力举措,群众认可度高、获得感强,在工作理念、体制机制、方式方法等方面具有创新意义。据介绍,为鼓励地方和基层聚焦问题开展差异化探索,选树各地各部门在普法依法治理工作中创造的好经验好做法,从2019年开始,全国普法办组织开展“全国普法依法治理创新案例”评选活动。

法治社会是构筑法治国家的基础。“八五”普法规划实施以来,司法部、全国普法办坚持以习近平法治思想引领全民普法工作,把习近平法治思想学习宣传作为“八五”普法的主线和首要任务,紧密结合新时代全民普法工作实际,围绕“八五”普法规划重点任务推出一系列新举措。各地各部门推动全民普法创新发展,进一步提升公民法治素养和社会治理法治化水平,努力使尊法学法守法用法在全社会蔚然成风。

## 加强青少年法治教育,帮助青少年“扣好人生第一粒扣子”

普法工作要在针对性和实效性上下功夫,特别是要加强青少年法治教育,不断提升全体公民法治意识和法治素养。

近年来,教育系统多措并举推进法治教育纳入国民教育体系:统筹谋划,印发《青少年法治教育大纲》,明确各学段教学重点和要求;着力加强课程建设,开设道德与法治等专业课程,推动融入其他学科;创新方式,推进课内课外、网上网下相衔接,日常普法和品牌推动相结合的教育模式……

除此之外,各地积极整合多方资源,创新开展各具特色的青少年法治教育实践。

在广东省佛山市禅城区黎涌小学的教室里,交警通过大屏幕,结合发生在身边的真实案例,给大家讲解过马路严禁追逐打闹、“红灯停、绿灯行”、搭乘电动自行车要佩戴安全头盔等诸多内容。一场看似平常的交通安全知识教育课,因趣味问答、互动交流和交通手势操的融入,学生们全程认真听讲,踊跃参与互动。

佛山市从公安干警中精选优秀人才,担任法治、禁毒、交通和消防校长,以沉浸式情景体验,着力打造青少年法治教育“四校长”普法品牌。2022年,在法治、禁毒、交通和消防“四校长”基础上,增加法官、检察官和律师担任法治副校长,为700多所中小学选聘了1523名法治副校长。

陕西省榆林市横山区城关小学,一场模拟法庭正在“开庭”。参与学生按照司法审判程序,扮演不同角色进行模拟“审判”,切身感受到法律的威严与公正。

这是陕西“红领中法学院”青少年法治教育品牌的一个活动。

从绘本、动漫、游戏,到辩论赛、模拟法庭、法治情景剧等,“红领中法学院”遵循不同年龄段青少年身心特点和成长规律,提升青少年法治教育的针对性、实效性。截至2022年底,陕西省累计参与“红领中法学院”创建学校1841家,受益中小学生达300余万人。

“‘红领中法学院’通过青少年喜闻乐见的参与性法治实践活动,让青少年在亲身体验中明白了学法的意义、违法的后果、用法的途径等,达到‘扣好人生第一粒扣子’的效果。”共青团陕西省委书记徐永胜说。

## 建设法治乡村,为乡村振兴增添法治亮色

在吉林省舒兰市,党员干部到“百姓说事点”听取社情民意已成为常态。该市锦德村的土路距离市区新修公路只有1.5公里,但阴雨天泥泞难行,村民出行很不方便。相关部门从“百姓说事点”了解此事后,决定将此路段纳入道路维修改造计划,村民拍手称赞。

原来,吉林省基层司法行政工作人员发现村民们经常“扎堆”在小卖店、医疗站等场所闲聊说事,从中受到启发,在各村屯、社区依托群众经常聚集场所建立“百姓说事点”。信息员和调解员通过随时说事、及时办事、定期议事等环节,用“唠家常”的形式让社会问题、矛盾纠纷、诉求意愿等在“百姓说事点”得到真实反映。如今,“百姓说事点”逐步成为矛盾纠纷化解点、社情民意收集点、法律常识宣传点、致富信息传播点、干群关系联系点。

“健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的乡村治理体系,着力推进乡村依法治理,教育引导农村干部群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法。”司法部普法与依法治理局相关负责人表示,近年来各地因地制宜、创新实践,加大法治乡村建设力度,为乡村振兴增添了法治亮色。

山东省昌邑市开展村村“法治体检”行动,针对“体检”发现的问题开展精准普法、个性化法律服务,夯实乡村治理法治化基础,助力乡村振兴。截至2022年10月20日,“体检”团队走访村民3万余户,审核村规民约、村级经济合同文件1356份,化解矛盾纠纷2000余起。

昌邑市围子街道孙斜村自从配备了村法律顾问后,每年至少开展一次“法治体检”。然而,一开始村民对法律顾问的态度不温不火。

前两年,某公司无人机喷洒灭草剂致使孙斜村临近土地农作物受损,涉及全村100多户农户,村民与公司协商多次不成。法律顾问得知这件事后,协调所在律所组成工作团队,针对这件事专门“体检”,为村民们免费提供法律援助。7天100多个小时,工作团队“三班倒”,克服重重困难,最终为100多户农户争取到赔偿款。就是因为这件事,村法律顾问得到了村民的充分信任,村委和村民遇事都会找村法律顾问商量。

送法下乡,如何提升群众参与度获得感?不少地方推动法治文化与民俗、乡土文化融合发展,创新具有乡土文化特色、群众喜闻乐见的普法形式,让法治文化入脑入心。

在江苏南通海安市洋蛮河街道三角村,一场别开生面的法治文艺汇演正在进行。演员们吹、拉、弹、唱样样拿手,他们用“法治+文艺”的方式精心制作了快板、说唱等10余个节目,博得了村民的阵阵掌声。“上场的演员们都来自海安尚法文化剧社,常年活跃在乡村法治舞台,他们的作品贴近生活,用海安俚语反映乡土文化。”海安市司法局相关工作人员介绍。

依托地理特点强统筹,描绘乡村法治文化阵地“工笔画”;彰显地域文化强辐射,描绘乡村法治文化展陈“写意画”;借力地域优势强融合,描绘乡村法治文化浸润“水彩画”……江苏省南通市打造乡村法治文化建设“三强三画”模式,推动地方文化与法治文化有机融合,提升了乡村法治文化的吸引力和感染力。



## 汇聚各方力量,让法治种子播撒到社会每个角落

“请求给予社会保险待遇或者社会救助时,因经济困难没有委托代理人的,是否可向法律援助机构申请法律援助?”在北京市朝阳区一处建筑工地,主持人提出的一个个法律问题,正是工友们关心关注的。在北京市2023年“送法下乡”暨“法律进工地”主题普法活动现场,北京市司法局、城管执法局等单位的工作人员和律师们一起,根据农民工的实际需求,为其带来了相关的普法宣传及法律咨询服务。

将群众的法治需求汇总整理,最大限度匹配群众需求与部门职责,以清单的方式对各普法责任单位落实普法任务情况进行督查、指导……北京探索以“需求清单、供给清单、责任清单、督导清单”4张清单为抓手,落实普法责任制,在全市范围内奏响普法“大合唱”,推动全民普法由“大水漫灌”向“精准滴灌”转型升级。

“‘谁执法谁普法’普法责任制实施以来,各地各部门认真抓好责任制落实,在立法、执法、司法和法律服务过程中广泛开展普法教育。”司法部普法与依法治理局相关负责人表示,各地探索实践的一系列举措有力促进了普法与执法等法治实践有机融合,推动形成了党委统一领导、部门分工负责,各司其职、齐抓共管的“大普法”格局。

拓展“谁执法谁普法”普法责任制,充分运用社会力量开展公益普法,进一步打破了过去司法行政部门“单打独斗”普法的局限。“法律就像一杆秤,你轻还是重、对还是错,在它面前一目了然。”童家富是福建的一名“蒲公英”普法志愿者。在普法过程中,他接触了很多所谓的“问题孩子”,发现家庭关爱的缺失和法律意识的淡薄让一些孩子误入歧途。通过法治宣传与心理关爱双管齐下,一年多来,他的普法志愿者团队帮助300多名所谓“问题孩子”回归家庭、融入社会。

福建省司法厅引入社会力量开展公益普法,创新打造“蒲公英”法治品牌,推动普法工作由“政府主导”向“群众共创”延伸。截至目前,福建省已发展“蒲公英”普法志愿者12.1万名,开展法律服务活动近2万场次,服务对象超3000万人。

“一朵‘蒲公英’看起来力量很小,汇聚成千万朵‘蒲公英’就能能量无限。”福建省司法厅普法与依法治理处处长林晓霞说,“人人志愿参与普法”新模式,正让法治种子播撒到社会的每一个角落。

图①:在贵州省黔东南苗族侗族自治州黄平县新州镇,当地检察官为学生普法。

图②:河北省秦皇岛市海港区司法局内,律师(右一、右二)和心理咨询师(左一)通过网络直播平台普法。

版式设计:张丹峰

金台锐评

当前,随着人工智能技术应用日益成熟,越来越多的商家使用智能电话客服、在线文字客服取代人工客服。对于商家而言,智能客服有效降低了企业成本,同时随问随答缩短响应的时间,提高了处理效率。

然而,智能科技的应用,并非想象中的完美。近年来,“智能客服不智能”成为我国消费者权益保护领域的热点问题之一。不少人有过这样的体验:使用智能客服进行咨询,在转秒回但答非所问或循环重复;想转入人工客服但排队时间长,甚至无法接通;有些智能客服的入口设置隐蔽,难以找到或操作复杂,不便于老年用户使用等。沟通不顺畅、解答不对路,本应处理问题的客服反倒被消费者频频“吐槽”,这样的消费体验消耗着用户的时间和耐心,也降低了人们对产品和服务的满意度,成为消费者维权路上的痛点。

智能客服不“智能”,除了技术不成熟之外,另一个重要原因在于一些商家服务意识、消费者权益保护意识、法治意识的缺乏。我国消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。因此,提供有效的事前咨询、售后服务是商家的法定义务。一些商家却将此当“包袱”,为了降低成本,减少甚至取消人工客服,有的还以此设置沟通障碍回避消费者维权投诉,拒不承担应尽义务和责任。

解决“智能客服不智能”的问题,“消费者至上”的理念应贯彻始终。智能客服是技术进步的产物,商家在利用技术手段减少劳动的同时,也应注重与消费者有效沟通,从客户需求的角度优化设计。例如保留适当人工客服,多渠道帮助解决消费者的问题,维护消费者合法权益。特别是当下还有不少用户是中老年人群体,根据国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,“线上服务更加突出人性化,充分考虑老年人习惯,便利老年人使用”。商家应按照要求落实智能客服功能适老化要求,保障老年人消费者权益。

此外,针对个别商家借智能客服之名推卸、规避法律义务的行为,相关监管部门应多措并举,该处罚的严肃处理,该整改的及时整改,进一步改善消费市场环境。同时,相关部门还可以逐步设置科学的技术服务标准,比如对服务时长、人工客服设置等内容进行详细划定,改善消费体验,提升消费者满意度。

客服智能化,莫忘消费体验的优化。智能客服是商家的服务窗口,无论生活怎样改变、科技怎样发展,都应保证服务的质量,这是经营者对消费者应尽的责任义务,也是商家经营发展的制胜之道。只有不断优化管理、提升服务,才能给广大消费者带来更好的体验,企业也才能实现更长远发展。

以案说法

## 帮忙停车发生损害 “好意施惠”该不该赔

【案情】小陈驾驶车辆回到自家小区,由于车技不娴熟,无法停进停车位,请保安郑师傅帮忙停车。不料郑师傅驾车入库时,不慎与车库墙壁发生剐蹭,小陈的车辆产生轻度损害。随后,小陈以物业公司应承担本次事故造成的损失为由,将物业公司起诉至法院。

小陈认为,保安郑师傅操作不当,才造成他的车与墙壁发生剐蹭。因此,郑师傅所在的物业公司,应承担本次事故造成的5000余元损失。

法院经审理认为,郑师傅替小陈停车的行为,属于“好意施惠”,不在物业公司的安全保障义务范畴。在没有证据证明郑师傅存在明显过错的情况下,不应承担赔偿责任。最终驳回小陈的诉讼请求。

【说法】法官介绍,“好意施惠”行为,也称情谊行为,即行为人以建立、维持或者增进与他人相互关切、爱护的感情为目的而从事的,不具有受法律约束意思,后果直接无偿的行为。在上述案件中,小区保安帮助停车行为,属于“好意施惠”行为。除故意或重大过失致他人损害外,不应承担侵权责任。

法官提示,日常生活中的“好意施惠”行为有很多,如搭乘便车、过站叫醒、为他人指路等。“好意施惠”行为本身不受法律调整,但在超出好意施惠范畴给他人造成损失的情况下,则可能会涉及侵权责任问题。(本报记者 金 歆整理)

# 让智能客服带来更好消费体验

魏哲哲

## 江西高安市社会治理集成联动中心——

# 整合治理资源 多元化解矛盾

本报记者 元玉昆

“原本是想过来咨询一下,没想到这一趟就把问题全解决了!”近日,在江西高安市社会治理集成联动中心,市民王国兴激动地说。仅用3个小时,王国兴就拿到了曾被拒绝支付的误工费。高效背后,是十大行业调解平台入驻、八个部门业务联动、多种功能集成的有力支撑。

近年来,高安市坚持和发展新时代“枫桥经验”,积极探索新形势下的矛盾纠纷多元化化解机制,通过社会治理集成联动中心这一平台,努力实现矛盾纠纷“一窗反映、一门受理、一地办结”。

前不久,刘贵根和其他34名工友拿着一沓工资欠条,焦急地来到中心,想和老板“打官司”。咨询台工作人员告诉他们,在这里解决问题的方法有很多。

该中心相关负责人表示,这里入驻有法律援助中心、劳动人事争议仲裁庭、法院立案窗口、速裁庭等,还有交通事故、婚姻家庭、房产物业、医疗、校园等十大专业调解平台,配套设立了司法确认、行政复议等功能。

工作人员将刘贵根引导至法律咨询窗口。经了解发现,刘贵根及其工友在高安市某公司务工,因公司经营不善,自2019年6月起

陆续被拖欠工资68万余元,刘贵根等人多次催讨未果。该案涉及人数多、金额较大,申请人多为农民工、家庭困难,中心为其开辟绿色通道。经与用人单位协商无果后,代理律师到附近窗口为其申请劳动仲裁。劳动人事争议仲裁院快审快结,裁决被申请人于2023年2月1日前付清工资款,但被申请人迟迟未履行。代理律师遂向法院申请强制执行,经过共同努力,刘贵根和工友们被拖欠3年多的工资终于一分不少地要了回来。

高安市充分发挥联动机制作用,以社会治理集成联动中心为依托,整合政法机关、行政调解专业力量,以及人民调解员、乡贤、法律顾问、心理咨询师、社会组织等第三方社会资源,协作配合、联动联解,切实提高调解效率。

“调解可以,但是我只相信秀秀!”市民王女士因物业未帮其解决房屋漏水问题,拒交物业费。物业公司来到中心提出调解申请,王女士原本拒绝调解,在得知调解员是党的十九代表、“中国好人”付秀秀后,立即同意了,最终双方成功和解。高安市发挥“中国好人”“名人乡贤”等社会力量参与调解,打造“好人调解”品牌,实现矛盾纠纷多元化化解。

此外,中心还设置了指挥调度区,综合嵌入了公安“雪亮工程”、应急广播、智能安防小区建设、社会治理大数据平台等功能。充分发挥数据“云眼”和网络“前哨”的作用,推动矛盾纠纷化解横向贯通部门、纵向直达网格,招聘了220余名城市社区专职网格员,全天候开展网格巡查、事件上报、矛盾排查等工作,切实将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。