

法治头条·坚持和发展新时代“枫桥经验”

北京市扎实推进接诉即办工作

一根热线 温暖人心

本报记者 张 洋

金台锐评

日前,2023中国新媒体大会在湖南长沙举行,新技术、新应用受到大会广泛关注。其中,多名嘉宾在发言中对直播平台的社会责任、直播带货的有益经验等进行探讨。如今,作为向用户提供信息或服务的重要传播形式,直播逐渐被更多人接受,已经与学习、购物、健身等越来越多生活场景融合在一起。

特别是随着网络普及,“短视频+直播”成为不少人生活中消遣娱乐的重要渠道。《数字中国发展报告(2022年)》显示,截至2022年底,我国短视频用户规模首次突破10亿,网民使用率达94.8%;网络直播用户规模达7.51亿。作为一种新兴的传播形式,网络直播原本是一种有趣味的互动方式,但在一些主播甚至平台的操作下,却变成了一种低俗甚至有害的竞争手段。比如,为了吸引流量、追逐逐利,一些直播平台存在自残斗狠、走极端等内容。

对于直播中存在的乱象,必须引起高度重视,采取有效措施进行治理。有的主播在直播中游走在法律边缘、挑战公序良俗,污染了网络空间,扰乱了社会风气。有的平台在审核上存在漏洞和滞后性,致使有的主播抱有侥幸心理。还有主播通过设计暗号、伪装等手段逃避平台监管,或在账号被封禁后反复采用其他账号直播,也对平台治理提出了挑战。

网络空间天朗气清、生态良好是广大网民的共同期待,也是管网治网的重要目标。近年来,国家及地方相继出台一系列政策法规,规范网络直播行业发展。《互联网直播服务管理规定》《关于进一步规范网络直播营利行为促进行业健康发展的意见》《网络直播行为规范》等与网络直播有关的专项管理文件陆续出台,为规范网络直播亮出法治的“牙齿”。国家网信办启动2023年“清朗”系列专项行动,其中就包括“清朗·网络戾气整治”专项行动,旨在整治直播环节问题,针对部分主播逃避监管、借“小号”进行恶俗行为,对其所有账号采取统一处置措施,情节恶劣的纳入黑名单。

事不避难,义不逃责。在各种制度性文件中,平台无一例外地都被要求严格落实主体责任。各平台应加强对直播人员及内容的监管,优化直播账号注册、运营、关闭等全流程的审核机制,建立健全粉丝数量管理、营利行为监管等制度机制,进一步优化算法推荐机制,加强平台内容审核和把关,加大对优质内容的人工筛选力度。对于违法违规的直播间,要一律封禁,坚决防止“劣币驱逐良币”现象。网络主播应加强自律,遵守法律法规,努力生产能留住用户的优质内容,绝不能被流量和经济利益冲昏头脑。广大网民也要不断提升媒介素养,不给不良信息流量、不给乱象主播“捧场”。

只有主播自律、平台严查、政府严管、法律严惩,不断铲除直播乱象的生存土壤,风清气正的网络直播生态才会形成,诸如直播经济之类的新生事物才能走得更稳更远。

以案说法

傍名牌搭便车 构成商标侵权

【案情】近年来,儿童智能手表功能多样、使用方便,广受家长和儿童喜欢。一些不法商家生产销售假冒知名品牌的儿童手表,以谋取不正当利益。近日,湖南省高级人民法院对一起侵犯国内某知名儿童智能手表公司商标侵权案作出二审判决。

2022年,国内某知名儿童智能手表公司发现,戴某黎开网店销售儿童智能手表,在网页多处标注的商标名称仅仅在公司品牌名称前加了3个字。该公司认为此行为侵害了其商标专用权,遂诉至法院,请求判令戴某黎赔偿经济损失15万元,以及维权开支11588元。戴某黎辩称,其仅在网页上使用了商标,并未在商品及包装上使用商标,而且被诉侵权产品与原告公司电话手表的售价、做工及功能不同,不会导致相关消费者混淆误认。

法院审理后认为,原告公司自2015年7月21日以来先后获准注册多枚商标,经过不断推陈出新,公司产品逐渐成为儿童电话手表领域的龙头品牌。戴某黎作为主营智能手表的商家,理应知晓原告品牌在先注册及其知名度。在原告公司商标前加3个字,且在尚未获准注册时便进行使用,具有明显傍名牌、搭便车的恶意。该侵权行为漠视他人合法权利,攀附他人商誉明显,不正当攫取在先权利人积累的商誉,构成商标侵权。

【说法】法院认为,经营主体在后申请和使用商标时,应当遵循诚实信用原则,在在先商标已经具有一定知名度的情况下,应主动避让与他人存在在先权利相同或近似的标识,不得损害他人在先权利。

根据《中华人民共和国商标法》规定,在先商标权人在发现他人申请注册的商标与自己的商标相同或近似时,对初步审定公告的商标,应在三个月的公告期内向商标局提出异议。如果错过了异议期,也可以自商标注册之日起五年内提出无效宣告,对恶意注册的,驰名商标所有人不受五年的时限限制。

法官提醒,消费者在购买商品时一定要擦亮眼睛,注意辨别真假,通过正规途径购买;查看商品标签和包装,确认厂名、厂址、生产日期等是否齐全;在结账时索要购物小票,出现问题后便于维权。

(案例来源:最高人民法院,本报记者张天培整理)

整治直播乱象 清朗网络空间

亓 玉 昆



图①:北京市市民热线服务中心。
图②:怀柔区龙山街道龙湖新村社区流动办公桌开展活动。
图③:顺义区天竺镇天竺家园老年餐厅。

版式设计:汪哲平

时代在进步,社会在发展,群众的诉求越来越多元,对解决诉求的质效也不断提出新的更高要求。如何坚持和发展新时代“枫桥经验”,提升社会治理效能,让群众生活更舒心更美好?

近年来,北京市扎实推进接诉即办工作,用一根热线“绣花针”,穿起民生“万根线”,撬动了一场超大城市治理的深刻变革。

快捷快办 办成办好

“您好,北京12345,有什么可以帮您?”“前段时间,楼上装修改造,导致我家房顶漏水了,希望帮忙找人解决。”“您好,您遇到了什么问题?”“有辆车停在胡同口,已经停放很长时间了,严重影响大家出行。”

前不久的一天中午,北京市市民热线服务中心话务大厅内,700多个工位座无虚席,键盘敲击声此起彼伏,屏幕上实时更新着“当日市民反映量”:27745、27756、27767……

及时接,更要快速办。市民刘女士11时拨打北京12345热线,反映北京规划展览馆附近的共享单车停放非常杂乱,影响交通安全。

记者在东城区前门街道市民诉求处置中心看到,11时07分,这里接收到接诉即办工单,工作人员立即响应,明确责任单位为街道城管办,第一时间与其对接联系,电话那头表示“马上出发!”

对于接诉即办工作机制解决群众诉求的效率,家住东城区好景胡同的董先生有切身的感受。他此前致电北京12345,反映胡同内多个拆迁院落存在杂草和落叶多的问题,希望集中清理,消除消防安全隐患。

“没想到刚挂完电话,前门街道的工作人员就联系我,了解具体情况。很快,物业的3名工作人员就带着工具到了具体点位,一连干了三四个小时,清理杂草、落叶好几车。”董先生连连称赞,“真是又快又好!”

“矛盾不上交、就地解决”是“枫桥经验”的要义。为了实现这一目标,北京市自上而下着力念好“快”字诀:响应快、办事快、尽快让群众满意。通过接诉即办,让解决群众急难愁盼问题的速度更快一点,群众获得感更多一些。

“当然,我们不是一味图快。在保证效率的同时,也要耐心细致。”刘缓从事话务员工作多年,深有感触,“有的市民打电话时带着情绪,有的上了年纪的大爷大妈耳背或思路不清晰,一件事情反复叙述。这个时候急不得,必须通过耐心地沟通与引导,掌握关键信息,确保精准派单,方便后续工作开展。”

东城区前门街道市民诉求处置中心主任李葭拿出一沓接诉即办工单,上面清晰记录着每一件群众诉求办理的主责部门、协办部门、结案意见、回访情况等。

“反应要快,工作要细,接诉即办要下绣花功夫。”李葭介绍,在市民诉求办理完毕后,前门街道安排相关人员实地走访察看,对处置不合格的、诉求人明确表示不满意的,启动再派件、再处置、再验收程序,直至办成办好、群众满意。

协同联动 破解难题

住房、交通、医疗、教育、环保、养老……如今,市民群众诉求涉及方方面面,问题表现各式各样。北京市广大干部用心用情用力,一件接着一件办。可是有时候,一些复杂问题仅靠街道乡镇的力量难以解决,怎么办?

顺义区天竺镇就曾遇到一档棘手事。镇上的天裕听园西区居住人口约1万人,地上停车位仅有2000余个。小区规划建设有一个地下车库,但由于手续不全、资金不够等复杂因素,迟迟无法启用。于是,有居民拨打北京12345,反映停车难问题。

地下车库还能不能启用?停车难问题该怎么解决?2021年6月、7月,天竺镇向区住建委、城管委、发改委、规自分局、财政局、人防办“吹哨”,这些单位很快就来“报到”。

那段时间,天裕听园西区社区筹备组主任宗明参加了好几场协调会,有市级、区级层面的,也有街道层面的。“会上,大家围绕材料、车库建设、车位规划、项目资金、项目验收等,逐项研究解决方案,并且明确责任分工。我明显感受到,投向基层的资源力量越来越多,对快速高效解决群众诉求有了更多的底气和信心。”宗明回忆说。

当年10月,地下车库投入使用,新增停车位1200个,新能源充电桩50个,车位整齐划一、停车环境宽敞舒适。小区居民高女士告诉记者:“这真是一件实实在在的大好事,为我们解决了多年来的心病,再也不用发愁在哪停车了,小区乱停车的现象也没有了。”

“街乡吹哨、部门报到”,形成了合力,破解了难题。采访中,很多工作人员谈到,坚持和发展新时代“枫桥经验”,应更加注重夯实基层基础。面对群众诉求的多元化、复杂化,要把更多资源、力量与基层工作相结合,不断提高基层治理能力。

东城区体育馆路街道情况较为复杂,北部有个拆迁滞留区,居住条件差,管线破损、房屋漏雨等问题多发,南部老旧小区多,物业管理混乱、飞线充电等问题反映较为集中。对于市民群众诉求,街道坚持“来者不拒、照单全收、立即就办”,其中对于一些区域性、复杂性问题,更是事不避难,协调各方资源,吹响攻坚克难哨,努力做到事事有回音、件件有落实。

今年1月10日,体育馆路街道南河槽32号居民王先生拨打北京12345,反映家中地面渗水。接到接诉即办工单后,街道城管办工作人员第一时间前往检修,发现渗水管道为自来水管,主要是用于向邻近小区楼栋输送生活用水,正好埋在王女士家房下。

问题的根源已经找到,为了破解难题,街道当天就进行了“吹哨”,包括行业主管单位区城管委、涉事单位自来水集团、辖区自来水管维修单位禹通磁器口维修所。考虑后续维修可能涉及拆房、破路等问题,街道还一并给公房管理单位京诚集体崇东公司、市政工程管理部门市政二所“吹了哨”。

次日上午,各单位便向街道“报到”,现场会商研究解决方案,为避免再次出现类似问题影响王女士的正常生活,最终决定废除渗漏管道,并对管线重新设置,大家各负其责、协同发力,问题很快得到了解决。

未诉先办 主动治理

如何确保“接诉”后“即办”?这背后有一整套工作机制,比如“一单到底”,即通过信息化平台,市民热线服务中心将管辖权属清晰的市民群众诉求直派街道乡镇、限时办理;“一张考卷”,即建立响应率、解决率、满意率“三率”考评机制,定期排名总结,压实各级责任。

“从根本上说,接诉即办提高的是效率,改进的是作风。”顺义区城市管理指挥中心副主任丁威说,诉求办理得多了,和群众的距离近了、感情深了,就更加主动自觉、更加乐于善于为民办实事了。

如今,北京市接诉即办工作正在向“未诉先办”延展升级。

老旧小区改造是一块难啃的“硬骨头”。东城区法华南里社区党委坚持把困难想在前面,把群众工作做在实处,挨家挨户听民声、解民忧。

居民张淑荣考虑到小区改造会影响孩子学习、老人出门、日常生活用水等,一开始并不同意改造。社区党委书记陈淑凤带领工作人员多次上门,动之以情、晓之以理,反复讲“改造是利于长远的好事”,看她家有什么困难就及时帮助解决,最终沟通了她的意愿。

“处处替我们着想,真的很感谢他们!”张淑荣说。如今,小区改造进展顺利,邻里关系、干群关系也很和谐。

一个周三的中午,记者走进顺义区天竺镇南竺果香老年餐厅,一张张餐桌坐满了老人。狮子头、椒盐小酥肉、海米冬瓜等三荤三素摆满餐桌。

为啥要办老年餐厅?天竺镇在日常走访中发现,很多老人因子女工作忙碌无暇照顾或者不在身边,一日三餐的“买、洗、烧”成了老人的生活负担。

基于此,天竺镇主动作为、积极协调。2021年3月,这家老年餐厅正式开放。天竺镇还定期提供运营补助,保障运营方持续、高质量地为老年人提供餐饮服务。

在大兴区亦庄镇,网格化与信息化相辅相成,把可能产生的诉求化解在萌芽之中。比如,通过摄像头自主发现小区垃圾桶站满情况,主动预警派单给周边多名保洁人员,由他们及时处置;如果小区有车辆刚蹭,可以通过

还能提升空间,群众对司法权运行的监督还不够直接有效等。

“我们在程序公正和实体公正之外,通过理念、机制和数字化‘三位一体’系统实施‘司法公正感受度提升工程’,让纠纷成本更低、诉讼体验更好、司法认同更高、裁判兑现更多,着力提升人民群众对公正司法的获得感满意度。”丽水市中级人民法院院长张军斌介绍,丽水法院构建司法公正感受度评价体系,把“注重群众体验”“当事人一件事”“案结事了人和”“主动接受监督”等工作理念,融入“裁判服不服、成本高不高、执行到没到、程序对没对、法官廉不廉”等10个评价维度,尽可

浙江丽水法院——

提升群众公平正义感受度

本报记者 倪 弋

“不仅打赢了官司,想不到你们还回访我,让我切实感受到法院的公正。”前不久,浙江省丽水市中级人民法院督察室工作人员对一起民事案件的原告李某进行回访时,得到这样的答复。

从外地来丽水打工的李某,因自身法律知识欠缺,加之经济条件限制,无力聘请律师,以致认为自己的诉求很难被充分倾听,获得胜诉的希望更是渺茫。抱着试一试的心态,她尝试扫描随案送达的“司法公正在线”告知书上的二维码给法院留言。很快,她的意见得到反馈,其诉求也得到了依法保障。拿到判决书后,李某再次通过“司法公正在线”应用,从当

事人的视角对法院工作进行了评价。李某的“意见”和“评价”,均通过“司法公正在线”应用直达法院后台系统,院长可全过程查看,并提出督办意见。这则案例,是丽水法院把司法公正获得感的“表决器”交到群众手中,提升群众公平正义感受度的探索实践的一个缩影。

近年来,丽水法院紧紧围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”目标推进工作,特别聚焦法院自身资源与群众司法公正的感受之间存在的落差,不断改进法院工作。例如,老百姓解决矛盾纠纷的成本还较高、体验还不够好,群众对裁判的整体认同度