



中华人民共和国最高人民检察院

首页 | 最高检新闻 | 地方动态 | 通知公告 | 直播访谈 | 图片 | 专题 | 法律规章 | 权威发布



最高人民检察院网

最高检会同住房和城乡建设部、中国残联发布 无障碍环境建设检察公益诉讼典型案例

发布时间：2023年11月13日

目 录

- 一、贵州省贵阳市人民检察院督促规范公共场所无障碍环境建设行政公益诉讼案
- 二、江苏省苏州市虎丘区人民检察院督促保障残疾人出行无障碍行政公益诉讼案
- 三、山东省青岛市崂山区人民检察院督促规范在建工程无障碍设施建设行政公益诉讼案
- 四、新疆维吾尔自治区人民检察院乌鲁木齐铁路运输分院督促规范车站无障碍设施建设行政公益诉讼案
- 五、广东省深圳市人民检察院督促完善过街音响提示装置无障碍功能行政公益诉讼案
- 六、浙江省宁波市人民检察院督促完善“119”消防报警紧急呼叫系统无障碍功能行政公益诉讼案
- 七、江苏省连云港市检察机关督促推动药品说明书适老化改造行政公益诉讼案
- 八、湖北省红安县人民检察院督促完善“120”医疗急救呼叫系统无障碍功能行政公益诉讼案

九、安徽省合肥市蜀山区人民检察院督促规范视觉无障碍环境建设行政公益诉讼案

十、天津市人民检察院督促保障视障人士公交出行无障碍行政公益诉讼案

十一、重庆市渝北区人民检察院督促整治餐饮服务场所强制扫码点餐行政公益诉讼案

十二、广东省广州市海珠区人民检察院督促保障老年人医疗服务无障碍行政公益诉讼案

一、贵州省贵阳市人民检察院督促规范公共场所无障碍环境建设行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 公共场所无障碍 既有设施改造 公开听证

【要旨】

针对志愿者反映的公共场所无障碍设施不符合工程建设标准，影响老年人、残疾人等特定群体出行的问题，检察机关通过磋商、公开听证、制发检察建议等方式督促行政机关履职整改，并邀请残疾人、老年人代表参加公开听证和整改验收，以类案监督推动综合治理。

【基本案情】

位于贵州省贵阳市区的黔灵山公园，是集自然生态、野生动物、文物古迹、民俗风情和娱乐休闲为一体的综合性公园。公园内的三岭湾广场始建于1956年，2013年完成环境整治提升，成为广大市民游客通行及活动的重要场所。随着经济社会发展，三岭湾广场步行隧道前的无障碍轮椅坡道坡度较陡，且未在通道两侧设立扶手，严重影响残疾人、老年人出行。近年来，多名残疾人、老年人代表及热心群众通过相关媒体反映和呼吁，天眼新闻、贵州电视台等先后报道，但问题始终未得到有效解决。

【调查和督促履职】

2022年7月，贵州省贵阳市人民检察院（以下简称贵阳市院）收到“益心为公”检察云平台志愿者提供的线索后决定立案办理。为提升办案质效，办案人员从“益心为公”志愿者人才库中邀请具备建筑工程、市政公用工程二级建造师执业资格的志愿者参与辅助案件办理。通过现场实地勘测，实测无障碍轮椅坡道纵向坡度比例为1:4.76，换算坡度为11.9°，不符合《无障碍设计规范》（GB50763-2012）无障碍轮椅坡道纵向坡度比不得小于1:8的要求，以及《中华人民共和国老年人权益保障法》《中华人民共和国残疾人保障法》对特定群体权益保障的相

关规定。贵阳市综合行政执法局三定方案及权责清单明确，该局负责全市公园管理工作的指导、监督、管理和检查，指导公园按照行业规范和标准实施建设和管理。

贵阳市院将相关办案情况同步向贵州省老龄工作委员会（以下简称省老龄委）、贵州省残疾人联合会（以下简称省残联）进行了通报，并组织省老龄委、省残联代表、“益心为公”志愿者与贵阳市综合行政执法局相关人员到现场查看，围绕整改必要性及整改方案等事项与贵阳市综合行政执法局进行磋商。贵阳市综合行政执法局遂委托专业机构制定整改方案，并送贵阳市院及省老龄委、省残联征求意见。贵阳市院委托专家对整改方案进行评估后认为，方案基本符合无障碍设施规范要求。

此后因建设方、施工方对整改方案的实施还存在不同意见，工程未有实质性整改进展。2022年11月24日，贵阳市院组织召开公开听证会，邀请省老龄委、省残联，老年人、残疾人代表，“益心为公”志愿者，人民监督员，贵阳市综合行政执法局及施工方代表对整改方案和专家意见进行听证。听证员一致认为，整改方案切实可行，相关行政机关应按方案整改，根据工程周期预估可以于2023年2月底前整改完毕。

2023年3月，贵阳市院通过跟进调查发现，三岭湾广场无障碍轮椅坡道仍未按方案完成整改，遂向贵阳市综合行政执法局制发诉前检察建议，建议该局依法全面履职，督促完成涉案轮椅坡道的改造工程，加强对公园无障碍设施的管理和维护工作。贵阳市综合行政执法局收到检察建议后，遂启动了招投标工作，公园管理处积极配合，按照整改方案倒排工期、责任到人，于2023年5月底完成了三岭湾广场无障碍轮椅坡道的改造工程。

2023年6月13日，贵阳市院与省残联邀请“益心为公”志愿者、相关行业专家和老年人、残疾人代表实地跟进整改情况。经现场勘验，整改后的三岭湾广场无障碍轮椅坡道坡度为1:12，符合国家规范要求。同时，在通道两侧安装了上层高度为850mm、下层高度为650mm的双层扶手，在通道的两端均设置了明显的无障碍设施标识和提示牌。参加验收的残疾人、老年人代表对整改后的无障碍轮椅坡道进行体验，确认可以顺利通行。

办案过程中，贵阳市院以个案办理推动类案监督，在全市部署开展无障碍环境建设公益诉讼专项行动。目前已发现占用或阻挡盲道、无障碍轮椅坡道坡度过陡等问题线索27条，立案21件，制发检察建议6件，促成114处无障碍设施完成整改。

【典型意义】

公共场所服务设施的无障碍改造有利于实现好、维护好老年人、残疾人根本权益。本案中，检察机关充分发挥公益诉讼检察职能作用，强化与老龄委、残联等协作配合，借助“益心

为公”志愿者、相关行业专家等“外脑”优势，提升精准监督水平，督促相关单位依法全面履职，并以点带面开展专项监督，推动提升本地区无障碍环境建设和管理水平。

二、江苏省苏州市虎丘区人民检察院督促保障残疾人出行无障碍行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 出行无障碍 无障碍地图App 大数据赋能

【要旨】

针对公共场所无障碍设施建设不规范等影响残疾人出行问题，检察机关通过磋商、检察建议等形式，督促多个行政机关协同履职，探索科技赋能，实现检察大数据与无障碍地图App双向互联，提升监督精准性。

【基本案情】

2021年3月，江苏省苏州市虎丘区人民检察院（以下简称虎丘区院）在开展“守护无碍，让‘碍’有爱”专项监督中发现，辖区内热门生活商圈、重要景区的部分盲道长期被非机动车、保安岗亭、减速带等障碍物阻断；多个公交站、地铁站外无障碍通道被停车位、路缘等阻挡，上述情况严重阻碍残疾人等特定群体出行，损害社会公共利益。

【调查和督促履职】

2021年3月30日，虎丘区院对上述线索开展评估和初步调查，发现辖区主干道路、交通站点等区域的十余处无障碍设施存在建设不规范、非法占用及损坏情况，遂于同年4月14日立案。为进一步厘清不同部门监管环节的具体职责，虎丘区院通过磋商、实地调研、联合走访区盲人协会和肢体残疾协会等形式，加强与行政机关沟通，邀请残障人士代表、残联组织工作人员成为“益心为公”志愿者，为办案提供专业支持。明确虎丘区住房和城乡建设局在无障碍设施建设和使用环节的监管职责，虎丘区城市管理局（以下简称区城管局）在无障碍设施维护环节的监管职责。

2021年4月22日，根据《无障碍环境建设条例》《苏州市无障碍设施管理办法》等相关规定，虎丘区院分别向区住房和城乡建设局、区城管局制发诉前检察建议，建议区住房和城乡建设局加强规划，在人行道、交通站点增设无障碍设施及标志，对缺少提示盲道、未设置无障碍通道等不符合《无障碍设计规范》（GB50763-2012）的情况进行改造；建议区城管局强化无障碍设施维护，对破损盲道进行维修，采取合理措施防止盲道等被占用。

收到检察建议书后，区住房和城乡建设局组织召开整改专题协调会，规范辖区内重点路段人行道提示盲道铺设、增设无障碍通道及无障碍标志等30余处，完善居民区、热门商圈、大运河等重点景区无障碍环境。区城管局多次召开现场办公会，对辖区内96处破损盲道道板进行维修，查处侵占、损毁盲道设施等违法行为21起，并在地铁站周边重新划定非机动车停车点位24处。2021年9月3日，虎丘区院组织召开公开听证会，邀请残疾人等担任“无碍体验员”，全面评估履职效果，现场验收整改成效。

办案过程中，虎丘区院将检察履职融入苏州市无障碍地图App开发建设，在地图中嵌入“公益投诉”模块，方便群众及时向检察机关反映线索；点击地图上的检徽可随时查看评估无障碍设施整改情况，实现地图大数据与检察大数据的双向互联。目前，虎丘区院通过“益心为公”志愿者和无障碍地图App已受理线索10余件，立案8件，推动改造辖区地铁站无障碍通道23处，规范商业、文化、医疗康复等公共建筑内无障碍电梯、无障碍洗手间、无障碍车位数十处。

【典型意义】

完备的无障碍环境是残疾人平等、充分、便捷融入社会生活的必要条件。检察机关聚焦残疾人出行权益保障，通过公益诉讼推动行政机关、残联组织、“益心为公”志愿者等多方协作，形成无障碍设施建设工作合力。同时，通过大数据赋能，搭建集线索转接、处置整改、效果监督于一体的无障碍地图App平台，持续推动完善辖区无障碍环境建设。

三、山东省青岛市崂山区人民检察院督促规范在建工程无障碍设施建设行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 无障碍设施建设 在建工程 预防性公益诉讼 特邀检察官助理

【要旨】

针对在建工程未落实无障碍设施工程与主体工程同步设计、同步施工、同步验收“三同步”规定的情形，检察机关充分发挥公益诉讼的预防性功能，通过诉前检察建议督促行政机关依法全面履职，推动在建项目按照无障碍设施工程“三同步”要求整改落实，切实保障残疾人等特定群体无障碍出行安全。

【基本案情】

近年来，山东省青岛市崂山区部分在建工程未完全落实无障碍设施工程应与主体工程同步设计、同步施工、同步验收投入使用的“三同步”要求，且因不同行政机关之间缺乏沟通机制，导致无障碍设施未能同步与周边设施有效对接，给老年人、残疾人等特定群体出行安全带来风险隐患。

【调查和督促履职】

2022年10月12日，山东省青岛市崂山区人民检察院（以下简称崂山区院）收到群众举报，反映辖区内一处在建工程即将完工，该建筑与主干道相连的两个车辆出入口两侧垂直方向的人行道的路缘石与车行道地面存在超过15cm的高度差，但该处既未设置缘石坡道，也未设置提示盲道，影响残疾人通行安全。崂山区院遂于2022年10月14日立案调查，在崂山区残疾人联合会（以下简称区残联）工作人员的协助下，就该线索及相关区域的在建工程项目开展深入调查，发现存在建筑材料堆放挤占盲道；未严格按照设计施工，未铺设缘石坡道、提示盲道，或未同步建设无障碍通道，存在安全隐患；未设置无障碍机动车停车位，出入口安装的挡车柱间距仅有45cm，无法通行轮椅；无障碍卫生间轮椅回转空间直径小于国家标准的1.5m，缺少救助呼叫装置等问题。崂山区院根据《无障碍环境建设条例》《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB 55019-2021）《青岛市城市无障碍设施建设与管理规定》等相关规定，探索开展在建工程无障碍设施预防性公益诉讼监督，先后邀请项目立项审批、施工监理、项目验收等环节的11名相关单位工作人员担任特邀检察官助理，对辖区17处在建楼宇、4条在建道路的无障碍设施建设情况进行重点调查。

2022年10月20日，崂山区院根据相关行政机关职能分工，向崂山区城市管理局发出诉前检察建议，督促其履行在建道路以及在建楼宇周边盲道等无障碍设施与市政道路无障碍设施对接的监管责任；向崂山区住房和城乡建设局发出诉前检察建议，督促其履行在建楼宇内部无障碍设施建设的监管责任。

两家行政机关收到检察建议后，高度重视并依法全面履职，共督促完善设计方案2处，清理占用盲道堆放建筑材料23件次，补建、整改缘石坡道、提示盲道47处、无障碍通道17处；设置无障碍机动车停车位49个，挡车柱间距按照国家标准扩大到不小于90cm；督促3处无障碍卫生间配备救助呼叫装置，并对内部空间进行调整，确保轮椅回转空间直径不小于国家标准的1.5m。

2023年4月，崂山区院邀请辖区残联工作人员对整改成效现场评估，并邀请3名残疾人代表现场体验整改效果，最终确认全部问题均已整改到位。

【典型意义】

无障碍设施项目在正式投入使用前，要经历规划、设计、立项、施工和验收等多个环节。检察机关针对在建工程开展无障碍设施建设预防性公益诉讼监督，并邀请行业专家担任特邀检察官助理，督促相关行政机关协同履职，在各自职责内落实无障碍设施工程“三同步”要求，以更小的司法成本有效避免了项目竣工后因不符合无障碍设施相关规定可能造成的更大经济损失，为残疾人等特定群体无障碍出行提供有力法治保障。

四、新疆维吾尔自治区人民检察院乌鲁木齐铁路运输分院督促规范车站无障碍设施建设行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 车站无障碍设施建设 公共交通无障碍 公开听证

【要旨】

针对车站无障碍设施损坏致使残障人士、老年人等特定群体出行困难的突出问题，铁路运输检察机关充分发挥专门检察机关和跨行政区划管辖优势，通过检察建议、公开听证等方式督促行政机关依法全面履职，推动铁路企业依法维修保养，维护特定群体平等参与社会活动的合法权益。

【基本案情】

乌鲁木齐高铁站、乌鲁木齐高铁国际汽车客运站及其周边无障碍设施不规范、损毁严重、部分设施缺失，给老年人、残疾人等特定群体出行安全带来一定的风险隐患，损害了特定群体平等参与社会生活的权利和社会公共利益。

【调查和督促履职】

2021年3月，新疆维吾尔自治区人民检察院乌鲁木齐铁路运输分院（以下简称乌鲁木齐铁检分院）在高铁站普法活动中发现上述线索，遂于同年4月22日立案调查。通过查看现场，调查车站设计图纸，走访残联组织、客运站、行政机关等部门，发现乌鲁木齐高铁站、乌鲁木齐高铁国际汽车客运站及其周边存在盲道被侵占、无障碍卫生间损坏、无障碍停车位未设置标识等问题，违反《无障碍环境建设条例》《新疆维吾尔自治区实施〈中华人民共和国残疾人保障法〉办法》等相关规定。

2021年4月至6月，乌鲁木齐铁检分院先后向当地城市管理、住房城乡建设、交通运输部门发出诉前检察建议，建议严格在各自职责范围内履行无障碍环境建设监管职责，督促相关单位依照国家标准和自治区规定改造乌鲁木齐高铁站、乌鲁木齐高铁国际汽车客运站、公共停车场及其周边无障碍设施，设置无障碍标识、修建盲道，保证无障碍设施正常使用，保障特定群体安全出行。

上述单位收到检察建议书后，及时制定相应整改方案，并督促相关单位进行整改。改造过程中，乌鲁木齐铁检分院组织召开公开听证会，邀请自治区人大代表、政协委员、人民监督员、自治区残疾人联合会（以下简称自治区残联）、自治区无障碍协会代表担任听证员，邀请涉案无障碍设施维护、使用单位负责人以及社会各界群众代表现场观摩，并在听证会后组织座谈交流，参会人员一致同意整改方案，并提出了进一步完善的意见建议。

2021年12月8日，检察机关对整改效果进行了实地踏勘。中国铁路乌鲁木齐局集团有限公司投入140余万元对乌鲁木齐高铁站无障碍设施进行整体改造，对7处无障碍卫生间进行修理、28部无障碍电梯安装语音提示；乌鲁木齐高铁国际汽车客运站清理占用盲道3处，一楼售票厅到二楼无障碍电梯口盲道全部畅通，更新升级2座公共停车场，更换、维修44个无障碍停车位，安排现场巡查并劝阻占用无障碍车位的车辆。随后，乌鲁木齐铁检分院邀请自治区残联、乌鲁木齐市盲协等单位及人员对无障碍设施整改情况进行现场查看，整改工作得到各方一致认可。

【典型意义】

高铁站、汽车客运站是重要的综合交通枢纽中心、客运集散地。铁路运输检察机关以改善旅客车站无障碍环境作为服务残疾人、老年人等特定群体的切入点和着力点，通过邀请特定群体代表参与公开听证、现场体验等方式，督促协同相关职能部门依法全面履职，促成铁路进出站和城市出行无障碍“无缝对接”，以检察公益诉讼服务保障新疆丝绸之路经济带核心区建设。

五、广东省深圳市人民检察院督促完善过街音响提示装置无障碍功能行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 公共交通无障碍 过街音响提示 磋商 公开听证

【要旨】

针对人行横道未设置过街音响提示装置及装置维护管理不当等问题，检察机关充分发挥公益诉讼检察职能作用，通过磋商、公开听证等方式与相关职能部门形成治理共识，切实保障视障人士等特定群体出行安全。

【基本案情】

广东省深圳市众多干道、商业区和居住区周边人行道的红绿灯路口过街音响提示装置未设置或不能正常使用，影响视障群体独立、安全出行，对其日常生活造成障碍，存在一定的交通安全隐患。相关职能部门未依法履行监督管理职责，侵害了视障群体出行权益，损害了社会公共利益。

【调查和督促履职】

2022年6月，广东省深圳市人民检察院（以下简称深圳市院）收到深圳市残疾人联合会（以下简称深圳市残联）线索，反映深圳市众多人行道红绿灯路口过街音响提示装置缺失或不能正常使用，遂于同年12月5日决定立案。经实地调查101处市区主要干道、主要商业区和居住区周边的人行道红绿灯路口，发现有77处路口未设置过街音响提示装置，设置率仅23.76%；已设置相关装置的24处路口中，大多数存在未启用或发声小、未设置开关功能、发声朝向有偏差等诸多问题。深圳市院认为，未依法设置人行道红绿灯路口过街音响提示装置或相关装置不能使用的情况，违反了《无障碍环境建设条例》《深圳经济特区无障碍城市建设条例》等法律法规以及《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB 55019-2021）《道路交通信号灯设置与安装规范》等国家标准的有关规定。

2022年12月8日，深圳市院召集深圳市交通运输局、深圳市公安局交通警察局（以下简称深圳市交警局）召开磋商会，邀请深圳市残联代表及人民监督员参会，与会各方就完善安装过街音响提示装置、加大现有设备维护、推动智能化过街音响提示装置试点等整改事宜达成共识。

会后，深圳市交警局等职能部门积极采取措施落实整改。截至2023年4月底，全市新增安装324个路口过街音响提示设备，518个急需安装过街音响提示设备的A类路口和2067个需要安装过街音响提示设备的B类路口已制定规划建设方案，正向发改部门申请立项；排查修复52个路口503套设备，对183套因市民投诉而关停的过街音响提示设备，采取分时段优化音量等级等措施恢复正常使用；全市235个路口1964套现有设备均已处于正常运行状态。同时，深圳市交警局为实现节能环保，减少噪音问题，积极探索安装新型智能过街音响提示装置，经试点

已规划在深圳市南山区、龙岗区的所有符合条件的新建、改建路口进行安装，逐步在全市全面推开。

2023年5月17日，深圳市院召开公开听证会，邀请听证员、人大代表、人民监督员、残联代表、行政机关代表参与整改验收，参会代表对整改效果予以肯定认可。

【典型意义】

创造无障碍通行环境，是保障残疾人等特定群体平等参与社会生活的重要条件，能够彰显社会文明进步和公平正义。本案中，检察机关立足困扰视障群体安全出行的痛点难点问题，开展全面调查以求精准监督，通过组织磋商、公开听证引入公众参与，推动制定包括智能过街音响提示装置试点方案在内的近远期整改规划并督促落实落地，为视障群体的独立、安全出行提供了坚实的法治保障。

六、浙江省宁波市人民检察院督促完善“119”消防报警紧急呼叫系统无障碍功能行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 无障碍信息交流 消防报警无障碍 文字报警功能 公开听证

【要旨】

针对消防报警紧急呼叫系统未开通文字报警功能、影响听力、言语障碍人士自主呼救的情形，检察机关通过公开听证、磋商等方式，督促相关职能部门完善消防报警系统无障碍功能，切实保障听力、言语障碍人士的生命财产安全。

【基本案情】

浙江省宁波市消防报警紧急呼叫系统（以下简称消防报警系统）仅具备“119”普通语音报警功能，未开通短信、微信小程序等可以编辑文字的报警功能，无法满足听力、言语障碍人士自主呼救需求，存在潜在的安全隐患，难以全面保障残疾人等特定群体的生命健康和财产安全。

【调查和督促履职】

浙江省慈溪市人民检察院（以下简称慈溪市院）与慈溪市残疾人联合会日常联络工作时，残联反映听力、言语障碍人士无法通过拨打“119”消防报警电话进行报警的问题。经初步

核实，慈溪市院发现宁波市消防报警系统仅具备普通语音报警功能，遂将相关线索提交浙江省宁波市人民检察院（以下简称宁波市院），宁波市院于2023年5月10日决定立案办理。检察人员赴宁波市消防救援支队（以下简称市消防支队）调查核实，查明当前宁波市消防报警电话尚未开通文字信息报送和文字呼叫功能，违反了《无障碍环境建设条例》《浙江省实施〈无障碍环境建设条例〉办法》等规定。经走访宁波市残疾人联合会（以下简称宁波市残联），宁波市残联表示宁波市约有90万听力、言语障碍人士，亟需消防报警系统开通文字报警功能，保障特定群体生命财产安全。

2023年5月19日，为提升监督的精准度，宁波市院组织召开公开听证会，邀请市残联、市消防支队以及人大代表、政协委员、人民监督员、“益心为公”志愿者代表参会，与会人员一致认为，确有必要设立针对听力、言语障碍人士的报警渠道。5月23日，宁波市院向市消防支队发送磋商意见函，并建议采用手机短信加推送网址链接方式对消防报警系统予以改进。

2023年7月10日，市消防支队函复表示，经技术升级已实现短信文字报警功能。7月18日，宁波市院牵头组织特定群体代表进行文字报警平台功能体验，确认可以实现相关功能。7月26日，宁波消防短信报警功能模块正式上线，全市听力、言语障碍人士可直接发送手机短信至指定号码进行报警求助，报警人通过点击推送的网址链接，自动获取实时定位，上传现场视频、图片，有效缩短接警时间，提高了报警的准确性和便捷性。

【典型意义】

紧急呼叫系统是重要的生命救援通道，消防报警紧急呼叫系统的文字报警功能是听力、言语障碍人士自主呼救的重要保障。本案中，检察机关加强与残联组织联动，通过公开听证凝聚各方共识、强化精准监督，充分发挥公益诉讼的预防性功能，推动消防报警系统增设文字报警功能，提升地方无障碍社会服务水平。

七、江苏省连云港市检察机关督促推动药品说明书适老化改造行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 无障碍信息交流 药品说明书 适老化改造

【要旨】

针对药品说明书文字设置缺乏国家强制性规定及标准，但人民群众普遍反映不符合清晰易辨标准、影响用药安全的问题，检察机关通过圆桌会议、检察建议等方式，督促行政机关

推进药品说明书适老化改造，切实保障老年人等特定群体生命健康安全。

【基本案情】

江苏省连云港市部分药品生产企业（以下简称药企）的药品包装和使用说明书字号普遍过小，给老年人等特定群体造成阅读障碍，导致看不清药品说明书中用法用量等关键信息，存在一定的用药安全隐患。

【调查和督促履职】

2022年2月18日，江苏省连云港市海州区人民检察院（以下简称海州区院）在相关媒体报道中发现该线索。围绕药品说明书“字小如蚁”的问题，海州区院走进社区、药企和零售药店，通过召开公益诉讼问需会、开展问卷调查、随机访谈等方式进行线索研判，并在药品零售药店随机抽样20种老年群体常用药的药品说明书发现，20份药品说明书的字号均小于5.5磅，最小的字号只有3磅，参与问卷调查和访谈的群众普遍表示药品说明书字体过小，易增加老年人阅读障碍。

因案涉面较广，江苏省连云港市人民检察院（以下简称连云港市院）对该线索提级办理，于2022年4月2日立案。连云港市院经审查认为，《中华人民共和国药品管理法》《药品说明书和标签管理规定》中虽未对药品说明书的字体字号有明确规定，但明文规定药品说明书和标签中的文字应当“清晰易辨”。《药品经营质量管理规范》要求零售药店提供用药咨询、指导合理用药等药学服务。根据《药品管理法》《消费者权益保护法》及行政机关职能配置，江苏省药品监督管理局连云港检查分局（以下简称省药监局连云港分局）和连云港市、区市场监督管理局分别对药品生产环节、销售环节负有监管职责。

2022年4月12日，连云港市两级检察机关召开药品说明书适老化改造公益诉讼圆桌会议，邀请市、区人大代表、政协委员、人民监督员及本地三家药企相关负责人围绕开展药品说明书适老化改造、提升药品零售药店药事服务水平等展开讨论。会议认为，药品说明书的主要作用是指导患者安全用药，在全面专业载明法律法规要求的药品信息外，更应考虑内容的可读性、可视性。2022年4月20日，连云港市院、海州区院决定分别向省药监局连云港分局、连云港市、区市场监督管理局制发诉前检察建议，建议省药监局连云港分局在现有法律规定和不大幅增加印刷成本的前提下，推动本地药企开展药品说明书适老化改造工作；建议市、区市场监督管理局优化零售药店服务，推出提供药品说明书放大版复印件、用法用量便笺等便民措施。

各行政机关收到检察建议后高度重视，结合各自职能积极推动整改。省药监局连云港分局专门召开座谈会，确定当地三家药企各选取一种非处方药的药品说明书，采取放大字号、加粗字体或加下划线等方式开展信息无障碍改造试点；连云港市、区市场监督管理部门在辖区内39家药品零售药店设立药事服务台，通过制定药学服务公约、设立专门服务台，配置打印机提供放大版药品说明书、老花镜、过期药品回收箱等措施，开展药事服务台试点。

2022年6月，连云港市检察机关邀请市、区人大代表、政协委员、人民监督员及“益心为公”志愿者对整改情况进行“回头看”，发现部分药品说明书已进行修订，群众对药品说明书适老化改造整改反响较好，相关试点工作正有序推进。目前，辖区内四家药企主动将药品说明书适老化改造纳入年度工作计划，已完成5份药品说明书的适老化改造工作。在纸张大小不变的前提下，药企通过调整排版布局、单面变双面印刷等方式，对字体进行全面放大，不断满足老年人等特定群体的无障碍阅读需求。

【典型意义】

药品说明书是否“清晰易辨”，关系广大人民群众的用药安全，但在无障碍环境建设中缺乏国家强制性标准及规定。本案中，检察机关针对群众反映强烈的药品说明书“字小如蚁”导致看不清、看不懂等问题，探索通过行政公益诉讼监督方式，督促相关行政机关积极履职，推进药品说明书适老化改造，促进无障碍环境建设相关规定的倡导性条款落地落实，取得良好的办案效果、社会效果。

八、湖北省红安县人民检察院督促完善“120”医疗急救呼叫系统无障碍功能行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 无障碍信息交流 医疗急救无障碍 文字报警功能

【要旨】

针对“120”医疗急救呼叫系统缺乏文字报警功能，导致听力、言语障碍人士自主呼救权益难以保障的问题，检察机关发挥公益诉讼职能，督促相关行政机关依法履职，完善“120”医疗急救呼叫系统文字报警功能，推动无障碍环境建设，切实保障残疾人等特定群体合法权益。

【基本案情】

湖北省红安县急救中心是县域内负责处理“120”急救电话报警、咨询和救治的唯一机构，其使用的“120”急救电话仅具备普通来电呼救功能，不具备文字信息报送和文字呼救功能，无

法满足听力、言语障碍人士在紧急情况下的自主呼救需求，给特定群体生命健康权益带来安全隐患，损害了社会公共利益。

【调查和督促履职】

2023年5月，湖北省红安县人民检察院（以下简称红安县院）在开展无障碍环境建设公益诉讼专项监督活动中发现本案线索，遂于2023年5月18日决定立案调查。根据《无障碍环境建设条例》《湖北省无障碍环境建设管理办法》等相关规定，红安县卫生健康局（以下简称县卫健局）系辖区内医疗卫生服务行业监督管理部门，负有相应监管职责。

2023年5月22日，红安县院组织召开公开听证会，邀请县卫健局、县残疾人联合会（以下简称县残联）以及人大代表、人民监督员等参加，就完善“120”医疗急救呼叫系统无障碍功能研究整改方案，最终形成一致结论意见，由县卫健局督促县急救中心健全“120”文字报警功能，县残联协助推广新应用。红安县院根据公开听证会形成的结论意见向县卫健局发出诉前检察建议，要求其督促县急救中心完善“120”医疗急救呼叫系统的文字信息报送和文字呼救功能，保障特定群体合法权益。

收到检察建议书后，红安县卫健局向县急救中心下达《转办函》，提出了明确整改措施，要求其健全“120”文字报警功能。2023年7月，红安县急救中心开通了短信文字报警求救功能和“微信信息+定位”报警求救功能，听力、言语障碍人士可以发送求救短信至指定号码或者添加指定微信号发送求救信息，“120”调度员接到文字报警信息后及时调度进行救护。县急救中心通过公众号和官方网站公布了文字报警操作方法，县残联也在听力、言语障碍人士群体中积极推广应用。红安县院全程跟进监督，确认“120”医疗急救呼叫系统的文字报警功能已能正常使用，为听力、言语障碍等特定群体提供文字信息报送和文字呼救功能。

【典型意义】

健全“120”医疗急救呼叫系统文字报警功能，是满足听力、言语障碍人士自主呼救需求，保障特定群体生命健康安全的重要基础条件。检察机关通过公开听证、检察建议等方式，督促相关职能部门完善并推广“120”医疗急救呼叫系统的文字报警功能，以公益诉讼助力推动无障碍环境建设、保障特定群体合法权益。

九、安徽省合肥市蜀山区人民检察院督促规范视觉无障碍环境建设行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 无障碍信息交流 视觉无障碍 公共文化服务

【要旨】

针对视障人士阅读需求难以满足、平等获取文化信息权益未得到有效保障等问题，检察机关通过上下一体、内外联动，灵活运用磋商、检察建议等方式，督促协同行政机关推进问题整改，全程跟进监督，保障残疾人等特定群体平等享受社会生活权益，为提高全社会文明程度贡献检察智慧。

【基本案情】

安徽省合肥市蜀山区在视觉无障碍环境建设方面普遍存在盲人阅览室无法正常使用、无障碍信息交流设备配置不完善等问题，给视障人士平等、便利地获取文化服务、信息带来一定影响，损害了社会公共利益。

【调查和督促履职】

2022年4月，安徽省合肥市残疾人联合会（以下简称市残联）依据协作机制，向合肥市人民检察院（以下简称合肥市院）移送该案线索。合肥市院将该线索指定合肥市蜀山区人民检察院（以下简称蜀山区院）管辖，蜀山区院于2022年4月12日以行政公益诉讼立案调查。通过查阅资料，咨询专家，听取残联、视障人士、无障碍环境建设督导团代表意见并陪同现场体验等方式查明，合肥市图书馆及蜀山区部分图书馆的盲人阅览室无法正常使用盲文读物、有声读物；语音录屏等无障碍信息交流设备配置不完善；借阅流程不畅通，文化主管部门未依法履职。

2022年4月15日，蜀山区院根据《中华人民共和国公共图书馆法》《无障碍环境建设条例》《安徽省残疾人保障条例》的相关规定，向合肥市文化和旅游局（以下简称市文旅局）制发诉前检察建议，督促其监督全市图书馆配置盲文图书及有关阅读设备，完善视觉无障碍环境建设。2022年5月5日，保障视障人士平等接受文化和教育的《马拉喀什条约》在我国正式生效，检察机关以此为契机，持续推动后续整改。

2022年5月13日，市文旅局书面回复称已进行专项整治，督促30余家图书馆完成信息无障碍环境改造，保障盲人阅览室的相关设备正常使用。蜀山区院邀请视障人士代表、无障碍环境建设督导员等参与“回头看”，联合残疾人保护公益组织在合肥市图书馆开展“文化助残，阅光同行”主题座谈会，现场翻阅该图书馆新购200余册盲文图书，体验“网络+邮寄”借阅流程和新增的无障碍信息交流设备，参会人员对视觉无障碍环境建设整改效果均表示充分认可。

【典型意义】

让视障人士实现无障碍阅读、平等便利共享公共文化服务，是无障碍环境建设的一项重要内容。本案中，检察机关聚焦视障人士日常生活的高频事项和服务场景，通过磋商、诉前检察建议等方式，督促行政机关依法全面履职，推动视觉无障碍环境系统治理，保障视障人士平等参与文化生活，共享社会公共服务、文明发展成果。

十、天津市人民检察院督促保障视障人士公交出行无障碍行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 无障碍信息交流 公共交通无障碍 “益心为公”志愿者

【要旨】

针对视障人士普遍反映的公共交通出行无障碍“老大难”问题，检察机关通过公益诉讼办案，督促行政机关推动完善公共交通无障碍功能，并邀请视障人士代表、公益诉讼观察员参与辅助办案，化解视障人士和相关人群的差异化认识，充分保障视障人士平等参与社会生活权益。

【基本案情】

天津市辖区内部分公交车存在没有车外语音报站、报站不及时、提示音偏小等问题，严重影响3万余名视障人士日常出行。该问题由来已久，天津市交通运输委员会（以下简称市交委）作为行政主管部门亦多次进行整改，但相关问题始终未能彻底解决，视障人士平等参与社会生活权益长期难以得到有效保障。

【调查和督促履职】

2022年3月，天津市人民检察院（以下简称天津市院）受理群众提报的案件线索后开展调查。经查，本市部分公交线路存在车外语音报站缺失、报站不及时等问题，严重影响视障人士日常公交出行。视障人士虽多次反映，但因公交线路周边居民投诉车外语音报站噪音扰民，与视障人士现实需求之间存在差异化认识，相关问题始终未能有效解决。

2022年10月8日，天津市院以行政公益诉讼立案后，根据《天津市无障碍环境建设管理办法》《天津市客运公共交通安全管理条例》《天津市无障碍设计标准》相关规定，与市交委开展磋商，并组织天津市公交集团（以下简称市公交集团）、天津市残疾人联合会（以下简称市

残联)参与,就视障人士权益受损事实、问题整改方案等充分讨论,邀请“益心为公”检察云平台志愿者全程参与,积极探索解决方案。经磋商,确定了兼顾公交线路周边群众与视障人士两方权益的整改思路,升级现有“天津公交App”增加语音报站功能,以信息化手段破解信息无障碍“老大难”问题的整改方案。市交委指导市公交集团成立专门团队负责软件升级,邀请同为视障人士的“益心为公”志愿者全程参与软件升级,并多次组织视障人士代表测试改进软件功能。

2023年5月21日“全国助残日”,天津市院联合市交委、市残联、市公交集团和视障人士代表,开展“天津公交App”语音报站功能实地测试体验活动,办案检察官和各单位工作人员全程佩戴眼罩,与视障人士代表一起沉浸式测试体验。经体验,参与测试人员普遍反映“天津公交App”语音报站功能非常便利,公交车进站时系统会震动并循环语音播报,能够帮助他们准确、便捷乘坐公交车。目前,具备语音报站功能的安卓版、苹果版“天津公交App”已正式在应用商店上线并提供免费下载,广大视障人士对“天津公交App”语音报站功能表示认可,不少老年人也通过该软件获益。

【典型意义】

视障人士只能借助听觉获知公交车进站信息,公交车外语音报站是视障人士日常公交出行必备条件。检察机关通过与行政机关磋商,主动邀请同为视障人士的“益心为公”志愿者全程参与办案,以信息化手段推动解决信息无障碍“老大难”问题,为视障人士权益保护提供了高效便捷的解决方案,兼顾了普通人群基本诉求,在“助残”的同时实现了“适老”,实现了“三个效果”的有机统一。

十一、重庆市渝北区人民检察院督促整治餐饮服务场所强制扫码点餐行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 无障碍社会服务 餐饮服务场所 个人信息保护 适老化改造

【要旨】

针对部分餐饮商家强制推行扫码点餐服务,致使老年人等特定群体无法享受人工点餐等传统服务方式且面临个人信息被过度收集等问题,检察机关通过公开听证、检察建议等方式,督促行政机关依法开展专项整治,助推餐饮服务场所完善无障碍环境建设,切实维护老年人等特定群体合法权益。

【基本案情】

重庆市渝北区部分餐饮商家强制推行扫码点餐，不提供人工点餐服务，致使老年人等特定群体因使用智能手机不便而无法正常使用餐。同时，部分经营者利用扫码程序收集消费者的手机号码、位置信息、微信昵称等个人信息，侵害众多消费者个人信息安全，损害了社会公共利益。

【调查和督促履职】

2023年2月，重庆市渝北区人民检察院（以下简称渝北区院）收到“益心为公”志愿者提供的上述线索后，决定以行政公益诉讼立案调查。检察人员组织部分“益心为公”志愿者同步检索可能存在强制扫码点餐情形的商家信息，经汇总定位后逐一走访调查，共发现12家餐饮商家存在不提供人工点餐、点餐前须关注商家微信公众号、注册时收集手机号码等情形。

2023年5月23日，渝北区院组织召开公开听证会，邀请从事消费者权益保护法、个人信息保护法领域研究的3名西南政法大学资深教授作为听证员。听证员一致表示，强制扫码点餐问题侵害老年人等特定群体的合法权益，同时危及众多消费者的个人信息安全，消费者自身维权难度大，应督促行政机关推动整改。

2023年5月29日，渝北区院根据《个人信息保护法》《消费者权益保护法》《重庆市无障碍环境建设与管理规定》的相关规定，向区市场监督管理部门发出诉前检察建议，督促其对商家强制推行扫码点餐、侵害消费者权益和过度收集个人信息的行为进行查处。同时，渝北区院结合查证事实，与渝北区酒店餐饮行业协会进行座谈交流，建议开展餐饮行业自律规范工作。

渝北区市场监督管理部门收到检察建议后，对涉案的12个餐饮商家立案查处，责令商家规范使用扫码点餐，保留纸质菜单并提供人工点餐服务；针对强制扫码点餐和不提供纸质菜单等共性问题开展专项排查整治，对全区餐饮单位进行排查，发出责令改正通知书20份，约谈企业10家。渝北区酒店餐饮行业协会通过微信公众号、电子宣传屏等载体开展系列宣传活动，进一步推动餐饮行业内部形成规范共识。

2023年6月28日，渝北区院组织“益心为公”志愿者开展公益诉讼“回头看”，确认涉案老年人等特定群体信息交流无障碍问题已得到有效治理。同时，渝北区院多次与区市场监管部门、酒店餐饮行业协会座谈交流，推动出台《餐饮行业“扫码点餐”规范倡议》，规范餐饮行业扫码点餐服务，实现源头治理。

【典型意义】

扫码点餐是餐饮行业推动消费升级、降低经营成本的创新举措，但可能影响老年人等特定群体合法权益。本案中，检察机关借助“益心为公”志愿者，有效融合专业力量和社会力量，做实调查取证工作，提高检察监督的精准性，督促行政机关积极履职整改，为老年人跨越“数字鸿沟”和个人信息安全保驾护航。

十二、广东省广州市海珠区人民检察院督促保障老年人医疗服务无障碍行政公益诉讼案

【关键词】

行政公益诉讼诉前程序 无障碍社会服务 医疗服务无障碍

【要旨】

针对因医疗机构信息化智能化技术运用给老年人等特定群体带来的挂号难、缴费难等就医障碍，检察机关通过公益诉讼督促行政职能部门依法全面履职，推动医疗机构完善无障碍环境建设，提升友好型医疗健康服务水平，切实保障老年人及时平等享受医疗健康服务的合法权益。

【基本案情】

广东省广州市海珠区部分医疗机构在提升自身信息化建设过程中，明示取消现场挂号，仅保留网上预约挂号，未提供现场预约号源及电话预约挂号途径，亦未设置老年人优先通道等，相关行政机关未及时全面履行监管职责，致使存在上网和使用智能手机困难的不特定多数老年人，无法独立挂号以正常就医享受平等便捷的公共医疗服务，损害了社会公共利益。

【调查和督促履职】

2021年10月，广东省广州市海珠区人民检察院（以下简称海珠区院）接到群众举报后决定立案调查。通过对辖区内医疗机构进行走访调查，现场勘验、询问医疗机构工作人员等方式，查明部分医疗机构存在全面取消现场挂号，仅能通过微信公众号、自助机、网站等线上方式预约挂号的问题，违反了《老年人权益保障法》《广东省老年人权益保障条例》《广东省养老服务条例》等有关规定。2021年10月27日，海珠区院根据前述调查情况，向海珠区卫生健康局发出诉前检察建议，建议其对相关医疗机构责令整改，并对辖区医疗机构开展全面排查，督促落实涉老年人信息化无障碍改造，提供线上线下并行的医疗服务便利。

海珠区卫生健康局收到检察建议后，迅速组织落实整改，制定区级创建老年友善医疗机构的工作方案，组织辖区内23家医疗卫生机构开展创建工作，推动辖区内老年人就医环境优化。印发《关于落实推进老年人运用智能技术困难个案排查工作的通知》，结合排查情况在各医疗机构开设老年人专窗；开通老年人就医绿色通道、开展多渠道挂号通道，为老年人保留充足现场号源，保留诊间预约功能和电话预约功能。加强服务指引，组建友老爱老志愿服务团队，对使用智能技术困难老年人，采取医务人员或志愿者协助就医等措施，保障老年人得到及时便利就医。

收到行政机关回复后，海珠区院组织特邀检察官助理、人大代表、政协委员、人民监督员等随机走访海珠区内医疗机构，现场参与整改成效“回头看”，发现各医疗机构均在显著位置提供通过微信公众号、电话挂号、现场挂号等各种挂号渠道的推介指引，明示老年人绿色通道或优先窗口、现场有友老爱老志愿服务者，亦可见老年人通过老年人绿色通道挂号和现金缴费等情形。

【典型意义】

老年人等特定群体是医疗服务需求的重要群体，但因使用互联网、智能手机方面存在“数字鸿沟”而难以享受信息化带来的便利。本案中，检察机关发挥公益诉讼检察职能，通过检察建议督促推动相关单位完善老年人就医无障碍服务，为助力社会治理“适老化”改造、共建老年友好型社会贡献了检察力量。

相关链接：中国共产党新闻网 全国人大 中央政府 全国政协 最高人民法院

--相关机构--



--新闻媒体--



--检察新媒体--



检察日报数字报 正义网

Copyrights©最高人民检察院 All Rights Reserved.

最高人民检察院（100726）北京市东城区北河沿大街147号 010-65209114（查号台） 010-12309（检察服务热线）

未经本网书面授权，请勿转载、摘编或建立镜像，否则视为侵权。

备案序号：京ICP备05026262号

