

宣传周里让群众听得懂记得住感受得到

宁夏检察把刑罚执行监督讲成大白话

本报首席记者 王潇潇

高质效检察履职

7月7日至13日,按照最高人民检察院统一部署,全区检察机关联动开展主题为“加强刑罚执行监督,维护社会公平正义”的第六届新时代检察宣传周活动,采取线上线下相结合的方式,面向群众宣传普及刑事执行检察相关职能、履职成效、先进典型,进一步提升群众对刑罚执行检察工作的了解、认同和支持。

线上走“新”,“花式”普法触手可及

打开手机,刑事执行检察工作宣传的巧思扑面而来。全区检察机关充分利用互联网平台,开展了一系列线上宣传活动。

各地检察院纷纷制作通俗易懂、生动有趣的H5、短视频、动漫等,详细解读刑罚执行的监督概念、范围、意义以及相关法律条文。永宁县、西夏区等地检察院开设新媒体普法课堂,系统讲解刑事执行检察在监督刑罚执行、维护监管秩序、保障被执行人合法权益等方面的核心职能;贺兰县人民检察院、中卫市人民检察院以漫画图解形式普及刑事执行检察工作中的法律要点;吴忠市、惠农区、固原市等地检察院通过拍摄视频,真实记录刑事执行检察官的日常工作;银川

石嘴山综合广播《法治在线》栏目介绍刑事执行检察与公众生活的关联,让法治声音顺着电波传进千家万户。

此外,宁夏检察策划推出“执检一线检察官”栏目,全区五市检察院也挖掘刑事执行检察工作一线的模范检察官,树立起鲜明的职业标杆,激励检察人员精进业务能力、坚守法治初心。

线下走“心”,精准普法点燃“烟火气”

乡镇集市上、广场上、社区活动室里,检察官耐心解答群众的法律咨询……线下的检察宣传,满是“烟火气”。隆德县、同心县、海原县、利通区等地检察院纷纷到人流密集场所,通过现场答疑解惑、发放普法手册、案例情景展演等方式,向过往群众宣传社区矫正等法律法规,全面介绍刑事执行检察工作内容,讲解其在化解社会矛盾、促进社会和谐稳定中的基础性作用。

多地检察院还将普法触角延伸至特殊群体,走进社区矫正机构,为矫正对象和管理人员“定制化”普法。平罗县人民检察院带领22名未成年社区矫正对象走进“高墙”,通过亲眼所见、亲耳所闻,让法治敬畏心悄然萌发;固原市人民检察院的检察官走进监狱,为服刑人员讲授法治课,字里行间都藏着“重新出发”的希望;

宣传周期间,石嘴山市检察机关联合司法局在大武口区和平广场开展刑事执行检察法治宣传活动。

市上前城地区人民检察院、石嘴山市红果子地区人民检察院制作《唤醒“沉睡的”四十三条》《驻所检察人的正义守望》等短视频,以

生动鲜活的镜头语言传递司法温度,展现检察人员在维护司法公正、保障被执行人权益工作中的执着与坚守;平罗县人民检察院在

石嘴山综合广播《法治在线》栏目介绍刑事执行检察与公众生活的关联,让法治声音顺着电波传进千家万户。

此外,宁夏检察策划推出“执检一线检察官”栏目,全区五市检察院也挖掘刑事执行检察工作一线的模范检察官,树立起鲜明的职业标杆,激励检察人员精进业务能力、坚守法治初心。

线下走“心”,精准普法点燃“烟火气”

乡镇集市上、广场上、社区活动室里,检察官耐心解答群众的法律咨询……线下的检察宣传,满是“烟火气”。隆德县、同心县、海原县、利通区等地检察院纷纷到人流密集场所,通过现场答疑解惑、发放普法手册、案例情景展演等方式,向过往群众宣传社区矫正等法律法规,全面介绍刑事执行检察工作内容,讲解其在化解社会矛盾、促进社会和谐稳定中的基础性作用。

多地检察院还将普法触角延伸至特殊群体,走进社区矫正机构,为矫正对象和管理人员“定制化”普法。平罗县人民检察院带领22名未成年社区矫正对象走进“高墙”,通过亲眼所见、亲耳所闻,让法治敬畏心悄然萌发;固原市人民检察院的检察官走进监狱,为服刑人员讲授法治课,字里行间都藏着“重新出发”的希望;

法理讲透、情理讲通、办法找准

金凤公安解纷里的法律尺度和民生温度

本报记者 丁丁

“小马警官,辛苦你了,我的电动车这么快就找着了。”7月13日,在银川市金凤区金鹰国际村小区,王大爷握着银川市公安局金凤区分局北京中路派出所民警马嘉俊的手感激地说。

丢失的电动车是王大爷的“老搭档”,每天接送孙子、日常买菜全靠它。当天早上,王大爷送孙子上兴趣班时,突然发现电动车不见了,赶紧到北京中路派出所报案。

值班民警马嘉俊边安抚老人边迅速调看监控,很快发现是3个孩子把电动车推着藏进了绿化带。民警找到孩子家长张女士时,她满不在乎地说:“小孩瞎闹,一辆破车推出来就行。”王大爷顿时火了:“你这叫什么话?没经过同意就挪我的车?要是摔坏了咋办?”“大爷您消消气,张姐咱慢慢说。”马嘉俊连忙打圆场:“我看这几个孩子,跟您孙子在一个学校吧?说不定常一起玩呢。”他又转向张女士:“咱当家长的就怕孩子没规矩,现在觉得‘藏车好玩’,回头没分寸碰了别人东西,咱脸上也挂不住啊。”张女士默默低下了头。

“咱都住一个小区,抬头不见低头见。”马嘉俊又劝王大爷:“真要较劲,下次接孙子碰到孩子打招呼,多尴尬?”王大爷气顺了些。“叫孩子们下来认个错,再帮大爷把车推回去擦擦。”马嘉俊搭了“梯子”。“孩子长了记性,您落个‘量大’的名声,多好?”张女士尴尬地一笑:“是我糊涂了,我这就去把我那臭小子叫过来。”

马嘉俊说:“解的是车的事,顺的是邻里的心。”这正是金凤区公安分局推动社区民警从“简单调解”向“深层解纷”转变的生动实践——让邻里纠纷从“面红耳赤”变“握手言和”,从“暂时平息”到“长效互助”,法理讲透、情理讲通、办法找准,让每次纠纷化解既有法律尺度,更含民生温度。

前不久,在金凤区林湖左岸社区,2户邻居因空调外机噪声吵了小半个月。得知消息后,社区民警张婉秋先沉下心听2户人家的诉求,再用家常话讲道理,把生硬的法条转化为居民听得懂的“实在理”:“都是住了10多年的老熟人,咱找家人调调外机角度,晚上10点后关低风速,既不违规,又不伤和气,而且快到三伏天了,晚上空调开太大对身体也不好。邻里邻居的,以后谁家有个急事搭把手也方便,多好?”一番话把法说透,把情捋顺,不仅让双方当场调好了外机,后来还主动约着“轮流照看楼栋独居老人”。

旅游产业热度增高,释放消费活力。如何让游客玩得安心、玩得放心、玩得舒心?“无论游客来自何方,法治服务如影随形。”银川市西夏区司法局镇北堡司法所精准法治服务为旅游经济高质量发展注入强劲动能。

“司法所不仅解决了纠纷,更给我们上了一堂及时的法律课。”店主王某说。

7月11日,游客张某一家在镇北堡西部影城景区内某面馆用餐。结账时,张某发现菜单上标注的“精品羊肉面”价格与实际收费相差10元,认为存在“价格欺诈”,与店主王某发生争执。双方僵持不下,景区管理人员立即联系镇北堡司法所驻影城“旅游纠纷流动调解站”。

调解员迅速赶到现场,查看了店内悬挂的公示菜单、张某的点菜单以及结算单,发现问题出在店内部分未及时更新撤换的旧版宣传单页上。

“经营者提供商品或服务应当明码标价,标价内容要真实明确、清晰醒目。价目表更新不及时导致误导消费者,你作为经营者负有责任……”调解员向王某阐明相关法律法规。最终,双方达成和解,王某就价格标识不清向张某道歉,并按照张某最初看到的价格结算。

以司法行政力量助推旅游产业更“出圈”更“出彩”,镇北堡司法所有自己的“秘籍”。针对辖区旅游行业特点,镇北堡司法所变“被动响应”为“主动问需”,深入一线开展“法治体检”,精准识别合同履行等潜在风险点,并提出法律建议。设立“法律服务驿站”,为市场主体提供便捷的法律咨询、合同审查等基础服务。

将调解力量前移,在核心景区及游客集散点设立特色调解室,吸纳熟悉旅游市场、通晓地方民情的专业人员组成调解团队。针对消费争议等纠纷,建立“快速响应、就地调处”机制。去年以来共化解涉旅纠纷17起,调解成功率达98%。

“有什么法律问题都可以来咨询我们,这些普法宣传册大家看一看……”近日,镇北堡司法所在游客服务中心、特色街区等区域设置法治文化微景观,制作发放通俗易懂的普法“口袋书”。同时,依托微信群等线上平台,围绕诚信经营等主题,定期推送以案释法短视频与实用贴士,让法治意识在潜移默化中扎根经营者与游客心中。

“以前遇到纠纷心里没底,现在司法所的服务就在身边,问题能够快速解决,让我们经营更有底气,游客也更满意了。”经营民宿的李某说。

找人工客服,为啥这么难

“打客服电话就像闯关,它只会重复说‘好的’,却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后,想解除租房缴纳电费关联的手机号,却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现,现在打客服电话,找到人工客服非常难,接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及,但消费者未必“买账”,该如何破局?

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说问题,现在这些智能客服对老年人很不友好,电话里选项特别多,搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者,她近期想报修电视,致电企业客服,选项过于繁琐还找不到人帮忙,特别无助。

答非所问、找不到人工客服……不少消费者反映,一些在线和电话智能客服解决了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话,问题和需求说得很清楚,却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复,更接不通人工客服。

“你有病吗!”小张气坏了,在表达了愤怒情绪后,人工客服才出来。

近日,记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现,这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上,记者输入近10次“转人工”一直未能接通,有的客服中心入口设置隐蔽;有的客服电话需在强制听半分钟开场白后,经多次选择才能进入人工通道,一旦按错,就得返回重听一遍并重选……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历,甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测,中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是,消费者的满意度却持续走低:市场监管总局数据显示,2024年在电商售后服务领域,“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

(下转03版)

优化审批流程、上门指导、柔性执法

西夏消防让企业省心又省钱

本报记者 苏克龙 文图

近日,西夏区消防救援大队消防监督员查看校园消防设备。

消防救援大队以群众需求为导向,通过优化审批流程、上门指导、柔性执法等举措,让消防服务既有“速度”更有“温度”,更为企业省下真金白银。

审批时间缩短至7日
惠企跑出“加速度”

走进银川市政务服务中心西夏消防窗口,办事指南摆放在醒目位置,上面清晰地

罗列出申报材料清单和流程图。“过去企业常因材料不全反复跑,现在通过线上预审、容缺受理,基本实现‘最多跑一次’。”窗口工作人员李璇一边审核材料一边介绍。

今年3月,西夏区某商业综合体因招商进度紧张,急需办理消防安全检查。西夏区消防救援大队立即启动“绿色通道”,安排专人对接,指导企业同步完善资料和现场整改,最终在3个工作日内完成审批。(下转03版)