

“一站式”服务 解民忧惠民生暖民心

党的二十大报告指出,建设覆盖城乡的现代公共法律服务体系,深入开展法治宣传教育,增强全民法治观念。

近年来,我区聚焦群众日益增长的法律服务需求,坚持线上和线下同步发力,全力推动“一站式”现代公共法律服务体系建设,到2022年底我区基本形成覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的现代化公共法律服务体系,公共法律服务精准化、便捷化、规范化水平全面提升,让群众切身感受到“公共法律服务就在身边”。



银川市市民通过智慧终端咨询律师。



吴忠公安民警走进企业检查安全隐患。



西夏区人民法院镇北堡人民法庭共享云法庭。(资料图片)



在“检察官工作室”,检察官、法官、公安民警和社区工作人员共同为群众办实事。

科技赋能 催化“法治为民”共生效应

本报记者 马忠文/图

“通过这个终端机,辖区居民可直接视频连线律师,咨询相关问题。”近日,在银川市兴庆区司法局凤凰北街司法所组织开展的智慧公共法律服务可视化桌面终端使用培训现场,司法所助理员刘青向辖区7个社区的司法专干讲道。

培训现场,刘青打开终端机,点击“律师视频”功能,输入电话号码后,很快就与兴庆区法律援助中心取得联系,法律援助中心值班律师通过公共法律服务接听端及时解答了咨询。兴庆区为搭建覆盖城乡的公共法律服务网络平台,以智能终端为载体构建“互联网+公共法律服务”的服务网络,为公共法律服务中心、15个乡镇公共法律服务工作站和13个偏远乡村配备17台公共法律服务自助柜员机,140个村(社区)公共法律服务工作室均配备公共法律服务可视桌面机,为群众提供“一站式”的办理体验,让群众足不出户即可“智享”公共法律服务。“使用终端机不仅方便,而且咨询更精准、私密。”家住兴庆区唐徕小区的赵先生,在凤凰北街兴隆社区工作人员的引导下,通过可视电话直接连线至兴庆区司法局法律援助中心,当日值班律师在线上及时解答了赵先生的咨询。

2022年以来,自治区司法厅在覆盖城乡上出实招,激发“便民”聚合效应,司法厅在全面建成实体、网络、热线三大平台的基础上,将实体平台的深度服务、热线平台的方便快捷和网络平台的全时空有效整合,开启法律服务便民新模式。建成自治区公共法律服务中心1个,市、县(区)公共法律服务中心27个,乡镇(街道)公共法律服务工作站243个,村(社区)公共法律服务工作室2809个,积极整合各类法律服务资源,“全业务”进驻各级公共法律服务中心。统筹推进“12348”公共法律服务热线与“12345”政务服务热线互联互通,实现“双号并联”,提供365天不打烊、“7×24小时”服务,年接听量11万余通,接通率达100%。并拓展网络平台服务范围,以群众需求为导向,打造集法律咨询、普法宣传、信息查询、预约服务、在线办理于一体的公共法律服务“旗舰店”。

据自治区司法厅公共法律服务管理处负责人唐静介绍,司法厅在便捷高效上亮硬招,催化“为民”共生效应,探索建立智慧法律服务平台,实现从“脚板”到“指尖”,从“零距离”到“零距离”的转变,增添法治为民新底色。以“宁夏智慧法律服务调度管理平台”为科技支撑,融合公共法律服务平台和法律服务机构,提升公共法律服务资源全时空配置能力。“宁夏掌上12348”、银川微普法等App、小程序全面上线运行,并进驻“我的宁夏”App,使法律服务由“实体化”向“移动化”转变,为实体平台的服务盲点“查缺补漏”,让广大群众特别是残疾人、老年人等行动不便的人群随时随地获取法律服务。

截至目前,全区公共法律服务中心(站、室)投放公共法律服务自助终端机334台,公共法律服务智能可视电话2784台,全区智慧法律服务覆盖率达100%。

“下一步,司法厅将深入贯彻落实党的二十大精神,不断提升公共法律服务供给能力,着力打造新时代公共法律服务品牌,以科技赋能为依托,以智慧法律服务为引领,加快构建覆盖城乡的现代公共法律服务体系,为全面建设社会主义现代化美丽新宁夏提供便捷高效的法律服务和坚实的法治保障。”自治区司法厅负责人说。

“管家式”服务 护航企业安全生产

本报记者 刘惠媛/文图

“公安机关帮了我们大忙,即便是在疫情防控期间,也能保障我们企业的物流畅通,确保了生产顺利运行。”近日,说起吴忠市公安局的“管家式”服务,宁夏太阳镁业有限公司负责人频频点赞。

2022年以来,为帮助企业解决发展中遇到的问题,吴忠市公安局按照“一企业一策,一项目一策”的思路,由市、县公安机关和派出所三级负责人牵头担任重点企业服务“管家”,为全市规模以上企业提供“一对一”“管家式”服务,为企业正常生产保驾护航。

吴忠市公安局孙家滩公安分局组织筹建了“1+2+N”管理团队,即由1名包片局领导+管委会安监科+公安干警联合企业牧场负责人、保安、警务专干等力量组成,深入企业开展服务工作,实行“线上+线下”同步巡查,随时密切关注企业治安动态,确保企业安全。2022年9月底,盐池县金裕海化工有限公司将一面写有“心系企业 保驾护航”的锦旗送到盐池县公安局刑侦大队,感谢民警破获该公司系列盗窃案,抓获5名犯罪嫌疑人,为企业追回410万元损失。

“护企安企”义不容辞。吴忠公安建立了涉企风险预警提示机制和涉企警情快速响应、联动处置机制,有效预防和应对涉企经济犯罪、电信网络诈骗等安全风险。严厉打击欺行霸市、强迫交易各类涉企违法犯罪行为,全力以赴追赃挽损,最大限度减少企业损失。2022年以来,全市公安机关共办理涉企职务侵占、合同诈骗、串通招投标等涉企类案件25起,为企业挽回经济损失2074.80万元,有力维护了企业合法权益,为全力服务保障自治区和吴忠市重点特色产业发展和重大项目建设,护航企业高质量发展作出积极贡献。

“我们要求领导干部要深入到企业,与企业负责人面对面,近距离了解他们遇到的困难和问题。”吴忠市公安局有关负责人说,特别是针对企业招商落地、项目建设、发展过程中可能出现的矛盾纠纷和利益冲突,进一步健全治安风险评估和调处预警机制,并主动会同有关部门超前做好疏化解工作。

目前,吴忠市公安局已建立警企“微信群”40余个,走访企业200余家,收集企业问题35条,为企业办实事80余件,而交警部门则针对利通区15家企业900余辆车辆有跨省(市)运输业务需求,逐一与企业签订承诺书,由企业提供车辆及人员名单,点对点帮助解决企业物流运输难题,促进产业链供应链稳定,为企业正常生产保驾护航。

多元解纠纷 基层治理的法治密码

本报记者 张涛

“没想到5分钟就能立案,这个跨域立案机制真是太方便了。”近日,盲人姬某来到彭阳县人民法院起诉未按期还款的林某时,该法院立即启用“绿色通道”为姬某服务。经查,林某系山西省万荣县人,彭阳法院不具有管辖权,考虑到姬某的特殊情况,工作人员主动与万荣县法院对接,适用跨域立案机制,仅用5分钟便解决了姬某的诉求。

近年来,我区各级法院以一站式多元解纷和诉讼服务体系为牵引,以智慧法院建设为支撑,健全完善司法为民制度体系和基础设施,大力开展“为群众办实事示范法院”创建活动,全面创建“塞上枫桥人民法庭”,积极推动诉源治理,切实增强群众获得感、幸福感、安全感。

“法官,这次调解这么快,而且又要收走我的证据原件,我心里不踏实。”近日,银川市西夏区兴洲苑社区居民刘女士向社区法官工作室派驻法官官胜利咨询。“法院依法作出司法调解协议的裁定后,裁定书就是你的权利文书,对方不按时履约,你不用打官司可直接向法院强制执行。”派驻法官官胜利向刘女士细心解释,让其放心。

2022年以来,西夏区法院积极探索一站式诉源治理体系,形成“1+9+82”工作模式,实践集成“四诊”工作法,被誉为“宁夏基层治理法治密码”,29个调解组织86名调解员进驻调解平台,壮大了司法为民“朋友圈”,丰富了群众多元解纷“菜单库”。“一站式”提供法律咨询等功能单元,打造24小时诉讼服务,启动“夜间法庭”,解决上班族诉讼不便问题,让群众办理诉讼事务“零时差”“不打烊”,为群众提供全流程、全业务、全时空网上诉讼服务。去年,该院依托12368热线诉讼“总客服”作用,转办群众来电、帮助解决诉求33件次,“一站式”指标体系得分位居全区法院前五名。

据介绍,全区各级法院坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,完善诉源治理体制,加强资源统筹协调力度,努力破解案多人少顽疾。全区法院推进“审务进乡村村落、法官进村组网格”,目前共设立法官工作室193个,审务工作站265个,巡回审判点111个,入驻综治中心54家。同时,提请自治区党委、政府“两办”出台《关于进一步完善多元解纷机制加强诉源治理的实施意见》,将民事行政案件万人起诉率指标纳入市域社会治理和地方综合考核项目,并深化“互联网+枫桥经验”实践,在全区法院100%应用人民法院调解平台基础上,集成调解资源、完善诉调对接,助力社会矛盾纠纷在法治轨道上更加便捷、高效、一站式、低成本得到解决。

“目前,在全区法院上线人民法院调解平台,汇聚诉前调解179020件、诉中调解31660件、在线音视频调解案件79571件,音视频调解案件占比高于全国平均值7个百分点。”自治区高级人民法院相关负责人说。

检察官工作室 小支点释放治理大能量

本报记者 杨超/文图

“房屋转租产生矛盾,怎么解决?”“不交物业费,谁的责任?”“社区有困难群众,不知道符合司法救助条件吗?”自从有了“检察官工作室”,银川市西夏区文昌路街道办事处宁夏北路社区党委书记王静茹就有了“主心骨”,有矛盾纠纷都会“问一问”。

为把纠纷化解、普法宣传、基层治理等司法服务送到群众“家门口”,努力打造一站式纠纷化解的“最小支点”,银川市西夏区人民法院,搭建“新时代文明实践中心+检察官工作室”平台,在西夏区文昌路街道宁夏北路社区、贺兰山西路街道香苑社区和盈北社区挂牌成立了3家“检察官工作室”,派驻检察官不定期开展微光普法、诉源化解、志愿服务等工作。

“杨检察官,我们小区有一名困难老人,能申请司法救助吗?”2022年2月,“检察官工作室”刚成立不久,王静茹便找到该社区“检察官工作室”检察官杨艳。

事情源于2019年10月27日,王某骑自行车与周某驾驶的轿车发生碰撞,造成王某某急性闭合性颅脑损伤(重度)、枕骨骨折、双肺挫伤等身体损伤,经鉴定为二级残疾。2020年12月,西夏区人民法院作出民事调解书,由周某赔偿王某各项经济损失共30万元,如果逾期付款将加付违约金5万元。2021年,王某向法院提出申请强制执行,但因周某名下无可供执行的财产,至今仍有341851.23元赔偿无法获得。

杨艳将此情况及时反馈到西夏区人民检察院控告申诉部门。经核查,70岁的王某某养老金为每月2500余元,但交通事故后全身瘫痪,常年卧床,还患有高血压,需长期服药,其两个儿子月工资也仅为3500多元,自身还患有高血压、心脏病等,家庭并不富裕。西夏区人民检察院认为王某某符合司法救助条件,立即启动了司法救助程序。“王某某是因交通事故受伤,未获得足额赔偿而导致生活困难,为此我们申请救助2万元。”杨艳说,同时西夏区人民检察院还向银川市人民检察院申请启动联合救助,再次救助了3万元。

“我们通过此举,旨在畅通与群众‘面对面’建立常态化沟通渠道,化被动为主动,力争构建最前端治理屏障,加强基层诉源治理。”杨艳说。

据了解,以“法治建设既要抓末端、治已病,更要抓前端、治未病”为目的,2021年12月,西夏区人民检察院成立了“微光”普法宣讲团。一方面,延伸普法宣传线,成立宪法、民法典、未成年人法律保护、反诈等专题普法组,采取“社区提交普法订单—宣讲团提供定制普法—社区协助普法宣传”模式,变被动的灌输式普法为主动的需求型普法,与多个社区建立常态化普法联络关系,并建立覆盖西夏区8个街道、82个社区的普法微信群,定期开展普法宣传。另一方面,“微光”普法宣讲团积极发挥法律服务志愿者功能,深化“社区吹哨、支部报到、党员行动”机制,深入辖区各村、社区开展普法宣传等活动,并通过成立“检察官工作室”等“看得见”“听得到”“面对面”的新模式,推动形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的法治环境。

“有了‘检察官工作室’,群众申诉又有新渠道,有急难愁盼、矛盾纠纷都愿意来找我们。同时,我们也可以收集群众诉求、意见和建议,更加方便摸排公益诉讼、电信诈骗等线索。”杨艳说。