



# 智慧法律服务如何惠及更多群众



- ◆深度融合科技创新提供移动随身服务
- ◆线上线下结合缩短服务半径提高效率
- ◆用智慧服务机替代大部分类型化需求
- ◆将释放出来的资源配置到个性化服务

## 法治事业发展新观察

□ 本报记者 蔡长春

政机关,探访这项工作的进展情况。

### 智慧创新大放异彩

“我父亲发生交通事故造成十级伤残,双方对赔偿金额无法达成协议,想向律师咨询一下有哪些赔偿项目?对方能赔偿多少?”2月26日,江西省吉安市井冈山市茨坪法律服务所法律服务工作者李圭龙看到,村民刘某在该所公共法律服务微信群里发出求助信息。

李圭龙第一时间联系刘某并为其进行了专业细致的解答。刘某直言,公共法律服务微信群为村民咨询法律问题提供了一个很好的平台。

吉安司法局副局长李春兰介绍说,2020年2月以来,吉安市在前期探索基础上,打造了公共法律服务移动平台,为边远地区、不同人群推出更贴心的前移法律服务模式。

李春兰告诉记者,公共法律服务移动平台一项重要内容就是建立村(居)公共法律服务微信群,将村(居)法律顾问、法律服务工作者、调解员纳入群中,群众只要打开微信即可得到解答,获得及时有效的法律服务。

天津市西青区利用“互联网+”技术,努力在智慧法务便捷化、微法务精准化上下功夫,向移动服务、随身服务发展,统筹市、区双重资源,初步构建了实体、网络、热线三大法律服务平台,服务渠道扩展至微信公众号,逐步走出一条“面对面+指尖上”相融合的公共法律服务新模式。

“智能终端机的配置,12348法律服务热线,12348天津法网,天津掌上12348,‘法治西青’微信公众号各显其能,形成多元化智慧法律服务供给,使群众能随时就近获得自助法律服务。”西青区司法局局长卢喜庆告诉记者。

据湖南省司法厅公共法律服务管理处处长陈少杰介绍,近年来,湖南不断转变思想观念,充分运用信息技术,将线下、实体服务逐步向线上、移动、随身服务转变,大力推行“互联网+公共法律服务”,改版升级如法网,线上不仅集中全省所有的法律服务资源,而

且在首页醒目位置设置在线咨询、留言咨询、智能咨询,即时咨询拨打12348等服务,群众登录如法网随时随地可以获得所需的法律咨询,后台有专门的法律服务工作者给予支撑,通过“网络供给”新模式,进一步优化法律服务资源配置。

2017年4月,江苏省太仓市“光明万家 一呼百应”掌上公共法律服务平台正式上线运行,以政府购买服务的方式提供24小时服务,咨询者可按自身法律需求有针对性地选择律师,服务不受时间、地域、交通限制。经过4年有效运行,“光明万家 一呼百应”平台于2020年更新为网上公共法律服务中心。

太仓市司法局局长孙建国告诉记者,网上公共法律服务中心用微信强化智慧法律服务,群众只需关注微信公众号,即可实时与服务律师进行线上互动,对于相对复杂的案件还可预约律师,由线下社区律师提供补充服务,大大缩短了服务半径,提高了服务效率。

“网上公共法律服务中心通过分级推送机制,既保证了本地律师优先服务,又有全国14089名认证律师提供兜底的基础保障,确保群众的法律问题尽快得到专业解答。”孙建国说。

### 服务便捷广受好评

小吴在太仓打工,前不久家人打来电话告诉他,邻居在老家宅基地上修路,两家人产生了纠纷,让小吴回家处理一下。因老家距离较远,加之小吴工作繁忙,一时回不了家。

于是,小吴通过网上公共法律服务中心寻求帮助,得到十几条不同律师的解答。经过多次实时互动,小吴选取江苏周瑞律师事务所律师张永霞的解答为中标答案。咨询结束后,小吴为进一步了解相关程序,又自掏腰包支付咨询费,点选张永霞进行一对一解答。

张永霞通过平台为小吴分析法律关系,指导处理流程,小吴把律师的指导转告家人,顺利解决了问题。“网上公共法律服务中心打通了法律服务群众的最后一公里,群众少跑腿甚至不跑腿就能解决实际问题。”孙建国说。

据介绍,2017年4月运行至今,太仓市网上公共法律服务中心共解答咨询5188条,3分钟内获得解答率17.5%,30分钟内获得解答率超过97.1%,群众满意率达97.4%。

一年来,吉安市依托公共法律服务移动平台提供法律服务5000多件,缓解了乡镇法律服务资源短缺问题,群众需要法律服务帮助时,移动服务、随身服务随手可得,不出乡村(居)便能获得有效法律服务。

“智慧法律服务促进了西青区公共法律服务的均衡化和公共法律服务全业务全时空的实现,大大节约了群众获得公共法律服务的时间和经济成本,受到群众广泛好评。”卢喜庆告诉记者。

### 突破瓶颈长足发展

“智慧法律服务是发展趋势,有助于进一步提高群众的获得感和满意度。”中国政法大学国家法律援助研究院院长吴宏耀教授评价说。

吴宏耀、李春兰等人都认为,智慧法律服务想要获得长足发展,当前仍有一些问题需要解决。比如,老人或特殊人群不会使用智能手机,智慧法律服务有时难以满足这类群体的实际需求。

“群众思维方式未完全转变,遇到相关法律问题,习惯用与法律服务人员面对面沟通等传统方式解决,不习惯、不愿意通过线上寻求帮助。”陈少杰说,应进一步加强宣传引导,提高线上办理比例,让智慧法律服务惠及更多群众。

卢喜庆注意到,现有的智能法律服务大多停留在大众化的服务供给阶段,缺乏对服务更加精细化的处理,难以满足群众多元化个性化的法律服务需求。

吴宏耀告诉记者,要注意法律服务格式化与个性化之间的平衡,建议用智慧服务机替代一部分或大部分类型化法律服务需求,进而将解放出来的律师等资源分配到个性化服务上去,不断提升服务群众的能力水平。

□ 本报记者 董凡超

# 王爱英:将法律援助温暖送到澜沧江畔

中国法律援助基金会·惠民生活践行

依江而建的云南省澜沧县是全国唯一的拉祜族自治县,居住着拉祜族、佤族、哈尼族、傣族、彝族等多个民族的群众。由于地理位置特殊,危险驾驶、组织他人偷越国(边)境、运输毒品、非法持有枪支等毒品行为在这里屡见多发。

随着去年10月“1+1”法律援助志愿者行动成员、山东省济宁市律师王爱英的到来,澜沧县上述违法乱纪现象逐渐好转,知法守法的氛围正在形成。

在新冠肺炎疫情防控常态化形势下,许多刑事案件办理中的律师会见成为难题。对于初来乍到澜沧县的王爱英来说,更是如此。

在一起涉嫌故意杀人犯罪案件中,由于犯罪嫌疑人杀人后自杀未遂,被关押在公安监管医疗区接受治疗,会见需要去监管医疗区提交手续。

刚到澜沧县的王爱英接受指派办理此案。为了及时了解案情,尽快会见犯罪嫌疑人,王爱英立即前往离县城较远的羁押地,一路上辗转打听才找到监管区的大门,完成会见手续提交。因为会见室少,所以会见犯罪嫌疑人需要排队,王爱英顾不上休息,排队等候许久终于如愿会见。

从初来乍到“摸着石头过河”,到熟悉环境轻车熟路,王爱英一步一个脚印,志愿工作逐步驶入“快车道”。截至目前,王爱英共办理法律援助案件7件,审查起诉阶段为犯罪嫌疑人签署认罪认罚具结书提供法律帮助68人次,解答法律咨询40多人次,参与法律宣传4次,直接受益群众达300多人。

### 聚合力除隐患

随着工作的深入开展,王爱英发现,在澜沧县,未成年人犯罪、早婚早育,因家庭暴力引起的婚姻家庭纠纷较为突出。

不久前,一名未婚少女母亲带着两三个月大的婴儿来到澜沧县法律援助中心寻求帮助。一番沟通之后王爱英了解到,这名母亲年仅16岁,孩子的父亲也只有17岁,二人属于典型的早恋早育。双方家庭条件都不好,现在孩子的父亲不知所踪,婆家也不管孩子。同时她自己没有任何收入,无力独自抚养孩子。

王爱英立即施以援手,帮助这名少女母亲前往村委会和妇联办理救济手续。

早婚早育在少数民族居住区并非个例,杜绝这种社会现象任重道远。王爱英打算会同当地妇联、村委会共同开展法治宣传,整合救济资源,强化维权举措,将相关纠纷和不稳定因素消除在最小单元内。

### 投身防疫工作

澜沧县与缅甸接壤,缅甸籍人员跨境情况时有发生。在严防外来输入的防疫大背景下,澜沧县防疫工作面临着严峻考验。

王爱英积极参与疫情防控工作,与澜沧县司法局干部职工编成结对防疫网格员,责任分包到人。挨家挨户摸底排查澜沧县主城区的社区居民,逐一登记备案,经常进行电话回访,确保不遗漏任何可疑人员。

春节期间,在外就读的大学生及打工人都盼着回家过年,人流量大大增加,这无疑将增加疫情防控难度。

考虑到自己家离澜沧县有将近3000公里,一路上需多次倒车,不但自己的健康安全没有保障,还会给法律援助工作带来麻烦,王爱英于是决定:今年春节不回家,就在澜沧县过年。她这个决定得到家人的支持。

选择到西部偏远地区做志愿者、远离家人朋友,也就意味着选择了奉献。王爱英说,作为一名执业多年的党员律师,办理退休手续后还能以参加志愿行动的方式发挥余热,实现一名法律人的价值,她无怨无悔。

本版制图/高岳

□ 本报记者 潘从武

□ 本报通讯员 曹娟 李春风

在新疆,一支6万余人的人民调解员队伍穿梭于大街小巷,行走在田间地头,化解群众矛盾,维护社会稳定。

《法治日报》记者近日从新疆维吾尔自治区司法厅了解到,近3年来,新疆人民调解社会化、法治化、智能化和专业化水平不断提高,为平安新疆、法治新疆建设作出了积极贡献。

### 助力基层治理

1月15日,在新疆维吾尔自治区且末县塔提让镇巴什塔提让村人民调解室,村民艾某和刘某的借贷纠纷在村人民调解员达吾提·肉孜的调解下得以化解。

在阜康市阜兴花园小区,杨文仁人民调解室深受居民喜爱,作为社区金牌人民调解员,杨文仁带领社区平安志愿者组成“老娘舅”人民调解员队伍,为居民解决了不少烦心事。

据新疆维吾尔自治区司法厅参与和促进法治处处长马尚琨介绍,新疆1.2万余个村(居)民委员会都设立了人民调解室,群众有事在家门口就能解决。

近年来,新疆坚持把人民调解工作贯穿于新时代“枫桥经验”全过程,拓展到防范化解风险各方面,全区各地拓展组织网络,人民调解触角不断延伸。阿克苏、喀什、阿勒泰等地积极构建以县(市)人民调解指导委员会为中心、乡(镇、街道)人民调解委员会为基础、行业专业性人民调解组织为主导、村(居、社区)人民调解委员会为一线,“双联户”网络为补充的“4+1”调解组织网络体系;昌吉回族自治州全面构建“四级三层联动两配合”的“4322大调解”工作体系,织密覆盖城乡的人民调解组织网络。

目前,新疆已基本形成县(市、区)、乡镇(街道)、村(社区)、信息纵向四级人民调解组织体系和信息互通、资源共享、上下联动、优势互补的调解工作格局。截至目前,共建立各类人民调解组织14420个,个人调解室168个,2018年以来,全区受理人民调解案件295980件,成功调解293845件,调解成功率99.27%,矛盾纠纷化解数量和成功率明显上升,有力维护了基层社会和谐稳定。

### 促进案结事了

新疆聚广律师事务所主任陈平是乌鲁木齐经济技术开发区(头屯河区)坤怡便民警务站便民法律服务站负责人,他的联系方式写在警务站门口的便民法律服务牌上。市民刘某就是通过电话向陈平咨询相关法律问题解决了自己的烦心事。

近年来,新疆坚持巩固和提升道路交通、婚姻家庭、医疗、物业、劳动争议、消费等重点领域行业专业性调解组织建设,推进调解向商会、行业协会、新经济组织等领域延伸,进一步加强人民调解派驻法院、公安派出所和农村警务室等调解室建设,积极开展律师调解试点工作,调解横向覆盖面不断扩大。

“没想到,1300万元的借款纠纷仅用半天就解决了,还给银行省下十几万元的诉讼费和代理费。”某银行昌吉市支行负责人马某说。

2018年12月,昌吉市某公司向某银行昌吉市支行贷

## 新疆矛盾纠纷多元化解水平不断提高

款1300万元。2019年12月贷款到期后,银行多次索要贷款未果,遂向昌吉州金融纠纷人民调解委员会申请调解。

昌吉州金融纠纷人民调解委员会由昌吉州金融办、昌吉州中级人民法院、昌吉州司法局、人民银行昌吉州中心支行、银保监会昌吉分局5家单位联合成立,设行政调解室、人民调解室、司法调解室,聘请6名兼职人民调解员派驻现场调解。

2020年1月,经过昌吉州金融纠纷人民调解委员会人民调解员耐心调解,昌吉市某公司与某银行昌吉市支行达成还款协议。昌吉市某公司在规定期限内归还了1300万元贷款。

3年来,新疆多元化解工作成效显著:乌鲁木齐实现劳资、医疗、物业、旅游、保险纠纷人民调解委员会驻三级法院、区(县)交通警察大队、公安派出所调解组织衔接联动;昌吉州等地人民调解组织主动加强与法院、公安局、检察院等协调对接,诉调、治调、检调工作机制不断完善;克拉玛依市整合信访、劳动及各类调解资源和力量,建立“一站式”社会矛盾纠纷多元调处化解中心等。

“只有引入第三方专业化调处模式,才能真正提升当事人的信任度,有效化解不同领域的矛盾纠纷。”马尚琨介绍,目前,新疆建立驻法院调解室135个,道路交通事故、医疗纠纷等行业性、专业性人民调解组织569个,企事业单位调解组织329个,驻公安调解室463个,律师调解室407个。

### 构建全新机制

几年前,王某向精河县的张某借款1万元,后经张某多次催要,王某还款2000元但余款一直未还。在精河县司法局人民调解员的主持下,张某和王某在精河县司法局“云视讯”在线调解平台达成协议,王某承诺于一周内偿还剩余欠款。

精河县司法局局长达·丹白介绍说,2020年9月,精河县利用“云视讯”网络终端建立精河县公共法律服务中心法律咨询热线,可连线全县7个乡镇场、100个村(社区)、10个重点行业部门。律师、法律服务工作者和公证员轮流坐班,为群众提供法律服务。

3年来,新疆积极利用信息化提升矛盾纠纷化解便捷服务水平。乌鲁木齐、塔城地区依托“智慧调解信息平台”“新疆睿调解”两个平台,实现电脑和手机端同步操作排查预防矛盾纠纷,办理案件,打通调解为民的“最后一公里”;和田地区各乡镇和村(社区)均悬挂12348服务联系卡,方便群众进行法律咨询;博乐市公共法律服务中心设置公共法律服务自助机,群众有矛盾纠纷可直接连线律师进行咨询和调解。

在信息化司法行政基层管理系统全覆盖、自治区级人民调解工作平台与司法部工作平台对接联调的基础上,新疆不断完善司法与上级司法行政机关以及政法综治单位信息系统互联互通、资源共享的人民调解机制,全区人民调解工作方式不断创新,矛盾纠纷化解质量和水平进一步提升。

新疆司法厅有关部门负责人说,新疆各级司法行政机关将积极打造共建共治共享的社会治理格局,把参与和推动人民调解工作作为司法系统促进社会治理体系和治理能力现代化的重要方式,化解群众矛盾,维护社会稳定。

## 广西荔浦调解员护航砂糖橘产业发展

□ 本报记者 马艳

□ 本报通讯员 莫金兰 陈婷婷

2月6日晚上11点多,广西壮族自治区荔浦市大塘镇人民调解委员会办公室内灯火通明,这是今年进入砂糖橘收获季节以来,大塘镇调委会调解员熬的第二夜,调处的第十起砂糖橘纠纷。

这起纠纷是因水果中介要求老板给付中介费未果拦截其货车而引发。水果中介从外地来荔浦收购砂糖橘的老板拉了3单生意,分别在蒲芦乡、马岭镇和修仁镇。其中蒲芦果园的各项费用及价款已结清,马岭果园成交7.1万斤砂糖橘的中介费尚未支付。

在修仁果园选果时,果农让中介将几个疑似泡过的砂糖橘拿去问马老板是否能带,马老板表示这些不符合合同约定不能带,中介表明这样的果子已达到合同的要求应该带走。马老板认为其遭到中介和果农的联合欺骗,在结算完4000多斤果款后一走了之。一天晚上8点多,中介打听到马老板正在大塘镇某村收购砂糖橘,连忙赶去将其拦下,并向大塘镇调委会申请调解,要求马老板支付中介费。

由大塘镇政法委员陶最华,派出所所长唐照祥及司法所所长陈婷婷组成的调解小组不久前刚完成两起砂糖橘买卖合同纠纷的调解,接到马老板的报警电话立即赶到拦路现场,了解情况后双方当事人带回调委会开展调解工作。

调解中马老板表示,马岭果园的中介费自己会支付,但不是中介主张的每斤8分而是3分。另外,修仁果园中介与果农有欺骗嫌疑,果农不让我其选果属违约,中介未为其要回5000元定金办事不力,因此不会支付中介费。而果农则认为,双方签订了5万斤砂糖橘的合同,但第一天只采摘了4000多斤便停工,即使双方对选果标准有异议,应该进

一步沟通协商而不是连人带车离开,果农为此支付了采果人工误工费8700元。当天已申请修仁镇调委会介入调解,但马老板不出面配合。

三方各执一词,调解陷入僵局。考虑到纠纷三方连日折腾,调解开始时已是晚上10点,再僵持下去只能耗费大家的时间和精力,调解小组经商讨认为,应厘清三方的法律关系再逐个击破。首先是中介费,属于马老板与中介之间委托和受托行为产生的,双方对马岭那一单7.1万斤的成交量无异议,但对价格标准各执一词,经调解,双方最终按每斤6分的价格结算并当场付清。至于修仁果园的中介费,中介明确表示不予收取,其次是马老板与果农的买卖合同,经多次调解双方均不肯退让,无法达成共识,最后建议走诉讼途径解决。

终于,三方恢复了平静,此时已将近凌晨1点,精疲力竭的当事人各自离去,调解员也卸下一天的疲惫各自回家。

这是荔浦市各乡镇调解员化解砂糖橘纠纷的一个缩影。荔浦市是国家确定的柑橘种植最适宜区之一,荔浦砂糖橘被列入全国“名特优新”农产品目录,获“国家地理标志保护产品认证”。荔浦市委政法委专门下发关于做好荔浦市砂糖橘纠纷调解工作的通知,各乡镇制定砂糖橘产销纠纷排查化解轮值表,调解员坚持“枫桥经验”的核心要义,以人民的利益为宗旨,以维护和谐、平安,法治荔浦为己任,夙兴夜寐,栉风沐雨,为荔浦砂糖橘的产业发展保驾护航。

近日,荔浦市司法局荔城司法所所长何崇光15分钟内成功调处一起因砂糖橘收购引发的采果队劳务纠纷,司法护航砂糖橘产业发展行动仍在持续。

据统计,今年以来,荔浦市经调处的砂糖橘纠纷共计36起,调解及时率100%,调解成功率92%。



## 云南建成2645个法律援助工作站

本报讯 记者石飞 通讯员唐正平 记者近日从云南省司法厅获悉,“十三五”时期,云南司法行政系统围绕“一条主干、四张网”建设模式,统筹各类对外服务窗口和法律援助、公证服务、人民调解、司法鉴定、律所律师等业务系统,加快12348公共法律服务热线、12348云南法网、公共法律服务工作站(室)三大平台数据和服务方式深度融合,在全国首推“法律咨询机器人”(云岭法务通),16个州(市)、129个县(市、区)和1407个乡镇(街道),14371个村居实现公共法律服务中心、工作站全覆盖,现代公共法律服务体系基本建成,公

共法律服务实现从“有没有”向“好不好”的提升。据了解,5年来,云南执业律师较“十二五”时期增长51.28%,每万人拥有律师数等各项指标均居西部第二。不断巩固深化办理公证“最多跑一次”,实行公证事项证明材料清单制度和缩短办证时限三项重点工作,改革后的公证工作进入全国“第一方阵”,组织成立澜湄国际仲裁院,大力提升司法鉴定质量,全省环境损害司法鉴定机构数量和案件量居全国首位。设立基层法律服务所1121个,建成法律援助工作站2645个,各级各类法律援助机构案件办理量、群众接待量居西南前列。