



温州法院探索建立适老型诉讼服务新机制

为老年群体量身定制“保护伞”

- 建立差异化识别系统,对老年人诉讼能力进行评估分类,为老年人提供全流程优先、优选、优待的定制式诉讼服务
- 创设规则机制,听取老年人的真实声音,防止意愿被代理,加强对老年人的释法明理,针对风险“划重点”,从实体上充分保障老年人的合法权益
- 整合部门资源,多方联动,形成合力,努力构建全社会共同参与的敬老、孝老、养老、助老的司法新环境

本报记者 陈东升

好雨知时节,当春乃发生。如春雨润物,一场面向全市160多万老年人的司法革新正在浙江省温州市悄然展开。

面对老龄化社会到来和数字化时代司法改革双重挑战,从去年开始,在温州中院指导下,温州平阳、鹿城等地法院积极探索建立适老型诉讼服务新机制,在诉前调解、立案、审判、执行等各个环节为老年人便利、平等参与诉讼活动提供司法保障。

“我们探索建立的适老型诉讼服务新机制,主要围绕诉讼程序保障、实体权益维护和社会力量统筹三个维度展开。”温州市鹿城区人民法院院长刘万成3月31日接受《法治日报》记者采访时说,具体来说,一是建立差异化识别系统,对老年人诉讼能力进行评估分类,为老年人提供全流程优先、优选、优待的定制式诉讼服务;二是创设规则机制,听取老年人真实声音,防止意愿被代理,加强对老年人的释法明理,针对风险“划重点”,从实体上充分保障老年人合法权益;三是整合部门资源,多方联动,形成合力,努力构建全社会共同参与的敬老、孝老、养老、助老的司法新环境。

小变革大民生 司法革新破解法律难题

据统计,截至2019年末,我国60周岁以上老年人2.54亿,占总人口的18.1%,社会老龄化问题日益受到关注。

近年来,老年人涉诉纠纷频发,无论是父子不和的家庭内部矛盾,还是祸从天降的公共场所侵权事件,抑或新型金融理财养老收益陷阱,都标志着老年人诉讼维权正成为当前司法诉讼的又一“高发地”。

以温州鹿城法院为样本,2020年,该院受理涉及老年人诉讼纠纷3504件,约占总诉讼案件量7.5%,其中,60至69岁老年人案件2492件,达71%,成为老年人诉讼群体主力军,70至79岁老年人案件732件,占老年人诉讼案件量21%,80岁以上案件280件,占8%。涉诉纠纷年龄最大的老年人达98岁高龄。

“我们国家对未成年人、妇女儿童权益的保护比较全面,在各专项立法中都有专章专节司法保护规定,而针对老年人群体的特殊司法保护相对缺失,比如2018年12月29日修正的《中华人民共和国老年人权益保障法》中,直接涉及司法优待的只有关于诉讼费减免、提供法律援助两项内容。”刘万成说,“《中华人民共和国刑法》修正案(八)规定‘审判的时候已满75周岁的人,不适用死刑,但以特别残忍手段致人死亡的除外’以及‘已满75周岁的人故意犯罪的,可以从轻或者减轻处罚;过失犯罪的,应当从轻或者减轻处罚’此外,其他法律对老年人与其他成年人的待遇并无二致”。

如何充分保障老年人的合法权益,推动老龄事业全面协调可持续发展,是当前面临的一个重大课题。

鉴于此,刘万成在担任平阳法院院长

时,于2020年在全国首推适老型诉讼服务机制,设立全国首个“适老诉讼服务站”,推出家事案件适老诉讼服务六大新举措,以家事审判为切入点,逐渐构建适老型诉讼服务新机制。

2021年1月,刘万成转任鹿城区法院院长后,将平阳做法带到鹿城,并根据鹿城区作为温州市主城区的实际情况,进一步推动该机制创新。鹿城法院很快讨论通过了《关于推进适老型诉讼服务机制的工作指引》,将适老型诉讼服务扩大到刑事、民事、行政等所有诉讼领域,实现诉前、诉中、诉后过程全覆盖。

小服务大转变 量身打造提供诉讼便利

“我这是个老人机,就是打打电话用的,没有其他功能,网络我不会弄。”鹿城区法院诉讼服务中心志愿者小王在指导陈老太注册登录小程序“浙江移动微法院”掌上法庭时,遇到了这样的新难题。

面对线上线下诉讼流程新变化,智能化改革究竟给老年人带来了便利服务还是成为不可逾越的数字鸿沟?

温州平阳、鹿城等地的破解之道是,根据老年人年龄、文化水平以及身体智力、精神健康状况等因素,对老年人的诉讼能力进行评估分类。

身心健康,听说读写能力较强,能参与传统诉讼流程,且能熟练使用智能设备的老年人,标注为一级;有传统诉讼能力但智能设备使用存在障碍的老年人,标注为二级,存在传统诉讼能力障碍的老年人标注为三级。

以上信息采集案随案流转,供内部使用,方便在不同环节掌握老年人的身心状态,但不得对外。

“我2012年中风,3年后又脑卒中一次,本来我就不善言辞,现在与别人沟通更加困难。所有问题,除了简单的,我申请以笔述方式逐一回答,请求法庭予以谅解、准许。”这是65岁的林老伯开庭前提交给法庭的申请书。

鹿城法院民一庭负责人、员额法官孙晓琳面对这位言语含糊但文字表达清楚的老年人,首次尝试启用答卷式庭审模式,全程以笔录问答式,对这起特殊的涉老年人诉讼案件进行了开庭审理。

以此为借鉴,鹿城法院根据老年人个体差异,有的放矢地提供定制式诉讼服务项目,让司法温度看得见摸得着感受得到。

比如行动不便的老年人,可申请视频询问或者巡回法庭等诉讼模式;无法流利使用普通话的老年人,可申请使用对应方言的多音诉讼模式;不会使用“浙江移动微法院”等智能化平台的老年人,可采用线下诉讼模式……

刘万成说:“原则是传统服务优化与智能服务便利并行,不要强行要求老年人适应智能诉讼,而是想方设法地让诉讼服务适合老年人,让老人在诉讼活动中切身感受到舒适、尊严和体面。”

《法治日报》记者注意到,在平阳、鹿城法院之后,目前浙江省不少地方,如杭州桐庐法院、宁波镇海法院、丽水遂昌法院、松阳法院均

八仙过海各显神通,相继推出不少适老型服务新举措:在诉讼服务中心大厅中设“老年人优先窗口”,配备老花镜、轮椅、急救箱等便民设施,印制大字体诉讼指南,提供“一对一”导诉服务,指导老年人使用智能产品,开设心理疏导室,提供心理疏导等服务,尽量为老年人诉讼开通绿色通道,提供服务便利。

小举措大成效 客观理性保障裁判公正

“法官您好,我记性不怎么好,耳朵也有些背,明天庭前会议,我可以让我的邻居陪我一起参加吗?”因为押金是否足额退还的问题,张大伯和他的租客产生了民事纠纷,他小学没毕业,子女都在外地工作,身边也没有其他亲人,于是他向法院提出了要求邻居陪同诉讼的申请。

得到法庭肯定答复后,张大伯提着的心终于放下了。陪同诉讼在司法实践中经常运用,但并没有具体的制度构建。

鹿城法院推出的适老型诉讼机制首次明确写明,实施陪同诉讼制度,根据老年人诉讼能力等级及个案情况,可以由亲朋好友或者老年人在社区(村)指派相关人员担任老年人的陪同人员并参与诉讼过程,负责信息传达、解释说明等事宜,避免老年人开庭时出现说不清楚理还乱的尴尬局面。

在鹿城区东郊法庭,张大伯笑着对《法治日报》记者说:“活了70年,我第一次上法院,心里没底,我邻居是中学老师,他今天陪我来,我放心。”

孙晓琳解释说,陪同诉讼不同于诉讼代理制度,它不限于近亲属、工作人员等身份限制,也不要求陪同人员具有律师、法律工作者资格,陪同人员可陪同当事人参与或者协助办理等程序性事项,但不具有实体决定权。

“陪同不等于包办。”刘万成说,“老年人的身体素质,理解能力,反应能力往往无法适应高速运转的经济社会,很多事情往往由子女代劳,其个人的意志往往容易被淡化,而被子女等近亲属的意见所代替。”

鉴于此,鹿城法院的适老型诉讼服务,充分关注老年人的真实意思,比如在审理涉老案件时,用通俗话语代替法律术语,适当调整庭审节奏,逐一询问老年当事人是否听懂、听懂,充分保障其发言权。

针对部分老年人意愿容易受他人影响甚至被简单代替的情形,鹿城法院在各个诉讼环节特别设置了询问、核对程序,在老年人与代理人同时参加诉讼时,谈话、调解、庭审询问老年人本人意见,核对相关代理手续、证据,对未到场、未到场的老年人通过电话联络或上门走访等方式,对其真实意愿进行确认,放大真实性司法声音。

3月31日,在鹿城法院胡佳颖工作室,《法治日报》记者看到胡佳颖法官就一起赠与合同纠纷案件,一再询问一老者:“大爷,您把名下的房产过户给外孙之后,以后该房产的决定权都在您外孙手中……”让对方充分知悉其处分行为可能存在的风险和法律后果。

《中华人民共和国民法典》规定了离婚纠纷设置冷静期,涉老年人家庭内部纠纷,其实也需要更多的时间走进人心,尤其是对于年迈的、思维慢的老人,更有必要提供缓冲带。

鉴于此,鹿城法院适老型诉讼服务创新设立了缓冲期制度,经双方同意确定调解期



限,可邀请基层组织网格员参与化解纠纷,缓冲期最长不超过两个月。

“我脑子不清了,他硬是要把财产留给小保姆,我们真的担心,保姆拿钱走了,我们做子女的,到时候该怎么办呢?”日前,市民吴先生无奈地向五马街道调解中心调解员马大姐求助。

吴大爷则斩钉截铁地对马大姐说:“儿女们常年不来看我,只有这个保姆真心待我。我的财产我说了算,就算以后人财两空,我也不会让儿子给我养老送终。”

公说公有理,婆说婆有理,到底谁有理?特约调解员马大姐只得向社会观察团求助。

鹿城法院和属地街道共同组建的社会观察团,这时候发挥了作用,热心的大伯大妈通过多方调查,反复调解,形成调查报告,为法院裁判提供了事实基础,最终促使此事得到了妥善解决。

小合作大力量 送法上门彰显司法温暖

“那30万元是我的养老金,现在拿不回来,又不知道去哪里解决?我该怎么办呀?”张阿姨面带愁容,眉头紧锁向送法上门的法官询问。

阳春三月,鹿城法院利用双休日送法进社区。桂柑社区广场上挤满了老人,他们纷纷说出自己的家长里短,希望法官们能支招为他们排忧解难。

全国人大代表、桂柑社区居委会主任何建华告诉《法治日报》记者:“桂柑社区是老年人集中居住区,住户80%都是60岁以上的老年人,社区提供爱心食堂等公共配套服务,但老年人也经常遇到各种烦恼,求助无门。现在法官送法进社区,可帮了我们一个大忙。”

鹿城法院为老年群体特制的“司法保护伞”不仅限于法院内,还多元化延伸司法触角,让法官走出去,拓宽法官社会服务功能,将司法关怀从法庭内延伸到法庭外,将老年人常见的纠纷矛盾预防、化解在萌芽状态。

《法治日报》记者采访了解到,目前,鹿城法院的适老型诉讼服务正在进一步集合多方力量,整合社会资源,照亮夕阳红,让老年人感受到司法温度,比如通过与检察、公安、民政、妇联、卫健等部门联动,探索建立老年人律师保护团,开展法治宣传和救济帮困等工作。健全涉老矛盾纠纷联动化解体系,提供庇护场所,紧急医疗等临时性救助,帮助涉纠纷的老年人及时获得优质法律服务。

浙江工商大学校长、浙江大学公共管理学院院长郁建兴教授评价说,社会老龄化遇上智能化浪潮,这是数字化改革遇到的新问题。温州法院发扬敢为天下先,特别能创新的温州人精神,探索适老型诉讼服务新办法、新机制,从实体到程序,从诉前到诉后,全过程、全方位为老年人撑起“司法保护伞”,有效保护老年人合法权益,让司法活动充满人文关怀,其做法值得总结推广。

制图/李晓军

普通人被流量「围猎」如何破局

山东「拉面哥」意外走红遭围堵蹭流量

□ 本报见习记者 张守坤 □ 本报记者 王阳

一碗拉面只卖3元,坚持15年不涨价——来自山东费县的农民程运付因此走红网络,被网友称为山东“拉面哥”。

网友空前的关注也给“拉面哥”带来了烦恼,每天数百名蹭热度的主播将“拉面哥”的家围得水泄不通,直播的、跳舞的、卖货的,甚至还有“卖身葬父”“求偶示爱”等低俗行为,导致他无法出摊。

实际上,普通人一夜之间成为网红被过度围观而陷入困境的现象已经多次上演。从“大衣哥”到“小马云”,再到因酷似周杰伦而爆红的保定鸡蛋摊主,很多普通人可能瞬间成名被卷入流量漩涡,许多想出名的人也采用各种甚至是低俗方式蹭热度,严重侵扰了他们的日常生活。

接受《法治日报》记者采访的专家认为,在短视频平台快速发展的网红经济时代,不管自愿不愿意出名,都有“拉面哥”这样的“草根”网红不断涌现,他们的正当权利应当受到保护,一些采取低俗方式追热点的行为也应当被规制,这需要当事人自身、主播、短视频平台、政府部门乃至整个社会的共同努力。

意外走红备受瞩目 过度围观影响生活

程运付成为网红后,并不开心,反而承受了巨大的压力。同在山东费县的村民吴强(化名)告诉《法治日报》记者,最近每天都有数百人围堵在“拉面哥”家门口,有做直播的,有摆摊卖货的,甚至还有向他求爱的,喊他“干爹”的,真正想去吃面的没几个,都是想蹭热度、蹭流量的。

有人说,在“拉面哥”家门口,能看到全中国最疯狂的主播们。据了解,过度围观不仅让程运付一家无法正常生活和出摊赶集,还导致村里交通瘫痪,严重侵扰村民的生产生活。

“拉面哥”现在的困境,如同先走红“大衣哥”“小马云”的重演。

种种事例表明,很多普通人在不经意间成为网红后,生活往往被过度关注,人们为了蹭流量无所不用其极,甚至包括采用一些低俗、侵犯他人隐私的手段。而网红时代,流量来得快去得也快,被打扰的当事人往往生活留一片狼藉,有些人的人生轨迹也因此发生转变,互联网可以让人出名,但无法让人拒绝出名、拒绝被围观。

以“拉面哥”为例,尽管他多次声明自己并不想红,只想本本分分过日子,但还是被各方流量“围猎”。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍告诉《法治日报》记者,网络经济时代,普通人拒绝出名很难做到。

“网络的表达是比较自由的,一般以不捏造事实、不侵害他人个人信息等人格权为原则,以侮辱性语言诋毁他人即可。这两条法律底线作为平台管理的基本抓手,从这个角度讲,平台能管得了侵权和违法行为,但管不了舆论的产生和方向。”朱巍说。

中国传媒大学文化产业管理学院学术委员会副主任、法律系主任李丹林分析,畸形蹭热度现象的产生有多种原因:一方面,如今公众的心态普遍较为浮躁,在这种情况下,人们易受经济利益或者出名的诱惑,缺乏理性;另一方面,主播自身以及给其提供支撑的平台也应负起相应的责任。

博主跨界“蹭流量” 涉嫌侵犯多项权益

北京瀛和律师机构知识产权委员会版权专家、娱乐律师黄群辉向《法治日报》记者介绍,部分短视频博主的越界行为可能会侵犯到当事人的多项权益。

“比如,未经授权使用当事人的姓名进行宣传,涉嫌侵犯姓名权;未经同意拍摄制作、使用、公开当事人的肖像等,涉嫌侵犯肖像权;侮辱诽谤、虚构事实博取关注的行为,涉嫌侵犯名誉权;私闯民宅偷拍偷录直播等行为,涉嫌侵犯隐私权;擅自公开当事人身份信息、住址、电话号码、行踪信息等,涉嫌侵犯个人信息权益。情节严重的,可能违反治安管理处罚法和刑法等有关规定。”黄群辉说。

黄群辉说,对此,当事人可以采取多种方式维护自身权利。可以向网络平台进行投诉,要求平台删除涉嫌侵权内容;可以向行业主管部门、文化监管部门等;可以通过民事起诉的方式,要求停止侵害、赔偿损失,甚至提出精神损害赔偿金的诉求;对于严重侵权行为,还可以选择报警寻求保护。

李丹林认为,近乎疯狂的蹭热点行为会带来极大的消极影响。“首当其冲的就是当事人正常生活的安宁。这种不分内容、过度追逐的行为,可能会影响青少年的价值观,不利于他们身心健康成长。对平台而言,平台追求的这种违反公序良俗,甚至违法的行为带来的也不是正当的经济利益,可能会破坏正常的竞争秩序。”

李丹林说,从表面上来看,这些哗众取宠的低俗行为偶尔也会带来经济流量,但不是主流的网络经济发展方式。好的经济发展,应当是使人过上更有尊严、幸福感和保障感的生活,但就“拉面哥”来看,其自身和周围居民的生活安宁和幸福都遭到了破坏。这样的经济发展代价太大,而且本末倒置。

加强网络内容监管 提高社会文明程度

从“犀利哥”到“大衣哥”,从“杀鱼弟”到“小马云”,如何避免普通人被流量裹挟,无法正常生活的事情再次发生?在这些事件中,主播、短视频平台又能做些什么?

黄群辉认为,就主播自身而言,应当严格遵循《网络信息内容生态治理规定》等相关规定,加强行业自律,在内容创作和发布上更注重品质和内容,摒弃低俗之风,不哗众取宠,不制造文化垃圾。

今年年初,国家互联网信息办公室、全国“扫黄打非”工作小组办公室等七部门联合发布《关于加强网络直播规范管理的指导意见》,督促直播平台对照相关规范,对主播账号实行分级分类管理,规范网络直播行为,防范非理性、激情打赏,遏制商业营销乱象,以强化高品质文化产品供给为目标,推动网络直播平台强化主流价值引领,树牢正确导向意识,大力弘扬社会主义核心价值观,有效提升直播平台“以文化人”的精神气质和文化力量。

朱巍说,对平台而言,话题感是求之不得的事情。话题就带来流量,争议就是关注,在流量为王,变现迅速的时代,平台会以最大的热情来完成普通事件的热点转化,甚至主动通过设置热搜、话题等形式来搭建争议的话题。但在追求经济效益的同时应当遵守相关规范,积极承担社会责任,兼顾社会效益。

李丹林则认为,一方面,在注册成为普通用户和网络主播时,平台应更多注重用户和主播对相关内容和规范的掌握,比如通过定期测试等方式,而不是简单打个勾表示“我同意”“我已知晓”;另一方面,相关内容和标准也应更加全面,不能仅规定内容应呈现什么、不应该呈现什么,还应对如何正确获取这些内容作出规定。

接受《法治日报》记者采访的专家认为,互联网中,每个人都是流量的生产工具,或是被消费,或是消费别人。要想从根源上遏制流量乱象,不仅外部监管要跟紧,内在的社会文明程度也要提升。

黄群辉认为,从外部来看,政府相关部门要加强网络监管,尤其是内容监管,通过行政或司法手段,进一步明确网络平台的规范和责任问题,加大对违法违规直播的惩戒力度,以公正裁判或行政处罚树立正确的行为规范,引领社会风尚,引导网民不断提高自身文化素养。

“从内部来看,这种畸形的蹭流量乱象之所以盛行,说明存在市场需求,个人的关注其实也在影响着直播平台和主播的关注。当越来越多的提升文化消费鉴别力,自觉抵制文化次品时,劣质品自然失去市场,优秀作品自然脱颖而出,创作、传播得以良性循环。”黄群辉说。

在李丹林看来,必须要以提升整个社会的内在文明程度为基础性前提。“如何提升社会文明程度,还是要回到教育本身。现在一些主播不正确的观念意识和疯狂的行为与原先的家庭成长环境和学校教育密切相关,很多青少年思想也因此遭受毒害,这并不是一个一蹴而就的过程,可能需要几十年、一代人两代人的努力,扭转现代教育中不合理的部分,逐步提升社会文明程度才能做到。”

感悟



▲ 3月26日,浙江省舟山市岱山县公安局岱西派出所民警联合巡特警大队民警走进辖区怀恩小学,开展“安全教育宣传进校园”活动,进一步增强学生的安全意识。 本报记者 王建军 本报通讯员 邹训永 摄

▲ 新疆库车市公安局东城派出所近日建成群众安防体验馆,方便来派出所办事的各族群众参与安防体验。图为民警向市民开展禁毒知识宣传。 本报记者 潘从武 摄



▲ 吉林通化边境管理支队近日开展农资打假春耕行动,加大对假冒伪劣农资产品的打击力度,并向群众和商户普及防疫知识,确保群众用上放心农资。 本报记者 刘中全 本报通讯员 付新明 王一鸣 摄



▲ 民警向市民开展禁毒知识宣传。