

## 涓涓细流汇聚法律服务磅礴力量

# 杭州持续唱响法治为民昂扬旋律

□ 本报记者 王春 本报通讯员 吴俊

农闲、赶集、村里办大事的日子,照人群中总有司法所工作人员来往穿行的普法身影;走入田间地头,他们与村民在一起,情理法轮番上阵化解纠纷;借助数字改革,他们再造司法服务流程,提质增效为民减负。

心中有星光,脚下有泥土,浙江杭州司法行政人为民服务孜孜不倦。杭州司法局局长徐前接受《法治日报》记者采访时介绍,今年以来,杭州司法行政系统开展“我为群众办实事,我为企业解难题、我为基层减负担”专题实践活动和“学改转优”数智攻坚年、狠抓落实年“两个年”活动,力争在引领发展、服务为民、整体智治、法治保障、管党治警五个方面作表率,提升人民群众的法治获得感、幸福感、安全感。

### 法律“店小二”贴心为民服务

近日,杭州市民张先生对国立公证处的“一证即办”暖心服务连连称赞。原来,张先生的女儿留学需要办理身份证、学历公证等涉外公证,张先生对此一窍不通,很是忐忑。国立公证处公证员了解情况后,告知张先生要办理的事项均在“一证即办”公证事项内,除了身份证,张先生没有提交任何证明材料就顺利拿到了公证书。

解决张先生心头大患的“一证即办”,是杭州市国立公证处为有效破解公证办理“难、繁、慢”,以数字化改革为牵引,针对浙江省户籍居民推出的一项便民举措。只要申请的公证事项能够通过已有大数据或政务App、政府官方网站进行核实,申请人持真实、有效的身份证即可直接办理公证。

目前,依托大数据平台,打破与公安、民政、房管、教育等部门的数据壁垒,只要能查到的,都可“一证即办”。杭州市国立公证处也在酌情推行其他公证事项“一证即办”,最大限度减轻群众证明负担。

在大运河蜿蜒而过的拱墅区,司法行政工作人员走进基层“接地气”,及时了解居民服务需求。端午佳节,各个社区法治味道与粽香齐飘,一边是包粽子、编香囊的愉快,一边是司法所工作人员与志愿者宣传法治、答疑解惑的热火朝天。卫生服务中心注射疫苗的队伍旁,也涌现出不少宣传“反诈”的志愿者,居民们在排队时就学到了“反诈”知识,一举两得。

据了解,今年以来,拱墅区司法局解答群众法律

问题2398件,提供法律援助108件,办结满意率达100%。推行“容缺受理”便民服务,已受理线上申请13件,服务8人次,实现法律援助“最多跑一次”。同时,通过开发“普法游戏线”,打造运河法治文化茶馆、知法学堂等重点项目及运河沿线15个法治驿站,开展各类主题法治宣传教育活动100余场次,受众近3万人次。

### 架起“连心桥”真情行政复议

今年2月,家住拱墅区潮鸣街道的郑某专程赶到杭州市司法局送上锦旗,背后的故事与一份《公安交通管理行政处罚决定书》有关。原来,郑某驾车行驶时被执勤交警拦下,交警认为其驾驶的二轮车属于机动车,应持有机动车驾驶证。但郑某认为自己骑的是电动车,年过古稀的他面对处罚十分委屈,随即向杭州市司法局申请复议。

春节期间,值班工作人员收到郑某的复议申请后,将该案转入了简案库,同时引入案前调解环节。经办案人员主持调解,双方争议圆满化解,郑某撤回复议申请,此时距其提出复议申请仅过去6天。

这样的高效得益于今年以来杭州市司法局探索试行的复议案件“繁简分流”办理机制。在“简案快审、繁案精审”工作模式下,审查收案时将案情清晰、法律关系明确的案件划定为简易案件,由简案组4名办案人员挂钩联系,在优化案件受理审查和简化案件文书的基础上“能调则调”,当事人“案结事了”的获得感进一步增强。

除简易案件外,其他案件仍适用普通程序,由普

通办案组办理,对于案情较复杂的案件进行听证,对于法律关系疑难复杂的,提交杭州市行政复议咨询委员会进行分析论证。

行政复议是块“试金石”,考验着各个行政部门的行政行为是否合法、合规。对当事人来说,复议案件代表着政府的法治建设形象,容不得一丝马虎。

今年6月恰逢行政复议体制改革在杭州落地两周年,“行政复议开放日”活动邀请了35名社会各界代表参加,13个区县(市)同步开展。活动还通过杭州之家App全程直播,观看人数达46万余人。

活动当天,代表们观摩了李某申请撤销某交警大队行政处罚的案件听证会。听证会不仅拉近了政府与百姓的距离,还通过公开听证、网络直播的方式将行政复议工作推向前台,有效提升了行政复议的公信力。

### 做好“老娘舅”暖心化解纠纷

在化解矛盾纠纷领域,从一个初学者成长为行家里手需要多长时间?

富阳区司法局新登司法所所长马志惠给出的答案是26年。刚毕业就投身司法所工作,26年来,他一直坚守在司法行政一线,成功化解重大矛盾纠纷1290余件。

当前,富阳区新登镇的古城墙、城河区块项目搬迁进入攻坚阶段。面对拆迁过程中矛盾纠纷高发态势,马志惠主动靠前,及时梳理各类纠纷,做到早发现、早介入、早控制。在调解中,他坚持法情相融,在保

障当事人合法权益的前提下兼顾情理,真正解开当事人心里的“疙瘩”。

单兵作战需要极高的个人能力,团队整合则能够发挥更大力量。区县、镇街、社区人民调解中心成立的初衷,正是以一站式服务打通矛盾纠纷调解的“任督二脉”。

上城区通过打造“平台联动、机制联优”的区、街道、社区人民调解中心,大大提升了矛盾纠纷的吸附能力、疏导能力、调解能力。上城区司法局在区人民调解中心设置调解综合窗口,同时整合法律援助、公证、司法鉴定等相关业务,主动对接信访、公安、市场监管等部门,实现调解工作“一窗式受理,一站式服务”。

化解矛盾纠纷不仅线下有人管、有去处,线上解纷渠道也已开通。近日,临平区司法局通过“浙里调”微信小程序成功调处一起劳动合同纠纷。

刘某是临平区某教育培训机构老师,因家中突发急事,回家前未办理请假手续,其后也未能再回培训单位任职。纠纷的焦点在于刘某想要回应的工资,培训机构却认为刘某违约离职影响课程计划不应支付工资。

事在本省,人在外省,临平区运河街道调解委员会通过“浙里调”App收到刘某线上调解的申请后,征得双方同意开展线上调解。调解员针对矛盾焦点,在向双方阐释民法典等法律法规的基础上进行了调解。

双方慢慢解开心结,就调解员提出的调解方案达成一致,签订调解协议书并立即履行完毕。至此,一起跨省区域、平台申请、线上调解的劳动合同纠纷圆满化解。

## 中国法律援助基金会·惠民生活践行

□ 本报记者 张昊

2018年,高岩自愿申请参加“1+1”中国法律援助志愿者行动,成为一名法律援助律师。她踏上征程,穿越大漠、天山,来到地处“一片碎石大如斗,随风满地石乱走”的新疆生产建设兵团第一师阿拉尔市,与这片红土地结下第二故乡情缘。

高岩工作于第一师阿拉尔市公共法律服务中心。刚到阿拉尔的第二天,她就领略了这里的“土特产”——沙尘暴,不久嘴、鼻、嗓子、耳朵出血,手唇干裂,饱尝恶劣干燥气候带来的不适。

“在三五九旅屯垦纪念馆,我看到兵团老前辈们住过的地窝子,条件很艰苦,但他们当年战胜各种困难,使我心灵受到很大震撼。”高岩下定决心留下来。

她办理的第一个援助案件的当事人是两名残疾人。2018年8月的一天,刘某,彭某前来求助,他们因干活受了工伤。当事人对高岩声泪俱下地说:“现在在我们俩无人问津无人管,生活来源也没有了,求律师帮帮我们,老人看病,孩子上学都需要钱……”

高岩非常同情他们,接受指派及委托后,她与两人深入交谈,又去两人先后工作过的单位了解情况。高岩得知当年刘某、彭某某发生工伤后,通过多次维权享受企业每月支付70%的工资。2018年,企业转型中,他们与新企业签订了无固定期限劳动合同,解除了原用人单位,但新的用人单位停止了两人一切待遇。

高岩先是提出多个和解方案,可惜未能成功。她继续多方查找法规政策,支持两名受害人向当地仲裁委提出申请——支付拖欠工资、保留劳动关系并按月支付伤残津贴,缴纳社会保险。这次,她的代理意见得到了仲裁庭全部采纳。

合法权益得到有效维护后,刘某、彭某来到公共法律服务中心,送上两面锦旗表达谢意。

“追求法律的正确实施是律师的行动指南,仗义执言是律师的立足之本。”这是高岩的信念。专业性是她的名片,热情助人是她的标签,田间地头、企业车间都留下了她的足迹,法庭、监所、各调解站点是她的办公场所,宣传、调解、代理、辩护、讲座,授课有条不紊,传帮带耐心细致。

“高律师你来看看这些‘证据’,我们辛苦了一年什么收获也没有,贷款还等着还呢,明年种地买化肥、农药、地膜的钱都没有……”2018年,一个农场的86户棉花种植户购买了某公司的滴灌带,发现有漏水、破裂等质量问题,影响了棉花生长,年底产量低至绝收。农场党支部书记和部分种植户拿着照片和剩余的滴灌带,找到高岩诉说自己的委屈。

“棉花的收获是种植户养家糊口的全部收入呀!”高岩感慨地说。接受指派及委托后,她立即打电话约谈生产、销售企业的法定代表人。高岩几次沟通下来,销售企业终于在约定时间与种植户进行面谈。

高岩和同事们拿出了有力证据和详细资料,列举滴灌带质量问题,棉花地受损事实,种植户补救的合理支出等,晓之以理,动之以情。

经过两周的反复谈判,高岩终于将此案调解成功。企业承认了质量问题,并同意一次性给种植户赔偿款及回收剩余滴灌带,双方达成了按量退款的一致意见。案件圆满解决,保证了种植户来年春播。

“我是律师,是援助律师,服务于国家和人民,为困难群众说话是我的职责。”这是高岩的口头禅。一年、两年、延期……高岩爱上了这座“绿色岛屿”,爱上了边疆朴实的人民,一直奋斗在法律援助工作一线。

三年来,高岩受理了103件法律援助案件,惠及160多人,代书法律文书200余份,为农民工等困难群众讨薪、维权涉及金额500万余元。她深入团体连队,去受援企业调查走访、回访,既为困难群众维权,又为企业提供法律援助。她用心去做事,用专业知识去敲门沟通,每一次接待,每一份代书,每一场出庭,每一件调解都凝聚着她的辛苦付出。

“当看到那些无助的老百姓找到我,又因为我的帮助重新露出笑容,我感觉到自己尽心尽力付出的一切都是值得的,他们灿烂的笑容就是对我最好的褒奖。”高岩说。

高岩还主动了解师情、团情、民情,积极融入第一师阿拉尔市经济社会发展建设中,为各项事业发展建言献策。她被第一师阿拉尔市信访局聘为顾问律师,提供法律意见和建议,参与研判化解社会矛盾,维护社会稳定,开展普法宣传等工作。

一路走来,高岩获得了2019年度“全国法律援助工作先进个人”称号,“1+1”中国法律援助志愿者行动杰出贡献者金牌等多项荣誉。

万里援疆办实事,大漠边缘传佳话。高岩以一名女性的炽热情怀,彰显法律援助师的慈爱之心。她用自己的柔弱之躯,奉献出一次次无私的援助,使弱者有助,难者有帮,捍卫了法律尊严,维护了当事人权益,赢得广泛尊重与肯定。

# 高岩:万里援疆大漠边缘办实事

# 湖南公共法律服务大局惠民民生

□ 本报记者 阮占江 帅标  
□ 本报通讯员 卜立

今年以来,湖南省围绕省委政府中心工作大局主动作为,为服务省委“三高四新”战略、经济社会高质量发展提供优质法律服务和有力法治保障,积极打造服务发展大局的公共法律服务惠民品牌。

### 为经济发展打造法治引擎

7月13日,长沙市、株洲市、湘潭市公共法律服务区域一体化合作协议签约仪式在湘潭韶山举行。三市联合打造跨区域、综合性、高质量的公共法律服务,助力长株潭经济社会融合发展,为构筑当地法治化营商环境核心竞争力提供有力支撑。

湖南省司法厅将公共法律服务这个基础性、服务性和保障性工作融入省委“三高四新”战略大局,充分发挥法治固根本、稳预期、利长远作用。

围绕服务经济高质量发展,湖南省司法厅组织开展“法润三湘”公共法律服务品牌活动,出台公共法律服务中国(湖南)自贸区建设10项举措,批准设立湖南天地人(自贸区长沙片区)律师事务所;湖北公证处进驻湖南武陵山新港区政务服务中心,12348湖南法网·如法网开通“自贸区”“三高四新”服务通道,为中国(湖南)自由贸易试验区建设提供便捷、优质、高效的公共法律服务。

湖南省还创设影视文化领域专业仲裁院,知识产权仲裁院和“诉源治理赋强公证工作室”,成立知识产权“一站式”服务的岳麓山大科城公共法律服务中心。长沙市司法局大力开展“引法强链”工程,组建300余人法律服务团,精准服务长沙22条产业链企业,以高质量法治保障高质量发展。

### 为乡村振兴增添法治底色

为深入贯彻落实党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的决策部署,湖南省司法厅开展为期两年的“乡村振兴 法治同行”活动,从加强乡村公共法律服务供给,保障困难群众获得优质法律援助、促进法律服务多元化专业化、推进法治乡村建设等方面,制定了17项具体措施,为乡村振兴注入新动能。

湖南省司法厅出台加强法治乡村建设实施意见、村规民约和居民公约法制审核意见,开展民主法治示范村创建、复核和精准送法下乡活动;12348热线设置乡村振兴专席,如法网设立“乡村振兴”服务通道,为农村群众提供24小时法律咨询、业务预约办理等“一站式”服务。创设“优先办、

重点办、协作办”工作方法,各法律服务机构设立涉农绿色通道,为农民提供预约或上门服务,研究制定法律援助与公证、司法鉴定衔接操作办法,依法减免费用,不断优化服务方式。

长沙市司法局在天心区南托司法所挂牌成立边界地区纠纷联合调解室——长株潭边界地区纠纷联合调解室,三地联合举办了首届长株潭边界地区农村法治宣传教育月主题活动,有力推进三区边界乡村法治化进程。

### 为困难群体构筑法治屏障

“感谢法律援助中心为解决我们17人的劳动争议指派法律援助律师,近50万元赔偿款已全部到位,我们很满意!”4月21日,任某等人给长沙市望城区法律援助中心送来写有“无愧标兵 情暖人心”的一面锦旗,表达诚挚感谢。

湖南省司法厅把为农民工提供优质法律服务作为保障改善民生的重要举措抓紧抓实,将《保障农民工工资支付条例》纳入学法用法和农村法治宣传重点内容,引导企业增强依法用工意识,引导农民工遇事找法、畅通法律援助绿色通道,对农民工维权案件做到当日申请、当日受理、当日指派。

7月16日,湖南省法律援助中心上海工作站揭牌,此举标志着华东地区湘籍务工人员申请法律援助有了“乡音乡情”定制服务,也标志着湖南法律援助工作迈出了新步伐。

2021年,湖南省司法厅积极争取将法律援助纳入省政府重点民生实事项目,全力推进“一件事一次办”改革,打造“法律援助惠民”品牌,为困难群体提供精准高效法律援助。法律援助申请实行“全省通办”,全面推行法律援助经济困难证明告知承诺制,农民工等困难群体在全省任意一家法律援助机构都可申请法律援助,最大限度减轻申请人负累,跑出法律援助“加速度”。

一些地方还创新审批机制,积极推行法律援助“容缺受理”机制。截至6月20日,湖南全省为农民工、残疾人、老年人等提供法律援助服务2.5万人次,其中涉农农民工法律援助案件4142件,切实践行了“法律援助惠民”的理念。

# 包头成立律师团助力服务升级

□ 本报记者 史万森  
□ 本报通讯员 郭君怡

日前,市民张先生来到内蒙古自治区包头市公共法律服务中心大厅,就一起房屋买卖合同纠纷案件进行咨询。此前,该案已经历了一审、二审和申请再审被驳回,对于判决结果,张先生表示不认可并准备向检察院申请抗诉。

正在值班的包头市律师协会公共法律服务律师团成员陈静查看了张先生的案件材料,通过交谈了解到,双方当事人的矛盾争议点并不在证据材料中,而在于一些合同并未约定的内容,随后,陈静从法理和情理两个角度,向张先生详细解释了法院裁判的依据和涉及的法律条文,并耐心对其进行了心理疏导。

陈静告诉《法治日报》记者:“这个案子当事人纠结的内容其实已经超出了法律范畴,连续败诉也让他的内心产生了不平衡感。”

经过近两个小时的解释和交谈,陈静纾解了张先生长期以来的心结,也让他对相关法律知识有了更深刻理解。陈静所在包头市律师协会公共法律服务律师团于2020年11月25日正式组建,30名成员均是全市政治素质高、业务能力强的律师。

包头市司法局副局长、公共法律服务律师团团长左会军介绍说:“精选的30名律师全部执业10年以上从未受过任何行政处罚和行业处分,大多数律师还是包头市范围内知名度较高的律师事务所主任,他们入驻公共法律服务中心大厅,为来访群众提供完全免费且权威优质的法律服务。”

# 西藏有力提升群众法治获得感

□ 本报记者 刘玉琢

7月1日,郑某急匆匆来到西藏自治区公共法律服务中心寻求帮助,正在值班的律师刘凯接待了他。

据了解,郑某于去年10月入职西藏某公司,未签订劳动合同,公司也未给其缴纳社会保险。去年12月19日,郑某在公司安排的工地工作时,不幸被高处坠落的石头砸中,从约7米高的地方坠落受伤,经鉴定为六级伤残。因与公司就后期赔偿问题协商未果,郑某申请法律援助。

经审核,该工伤赔偿案符合法律援助条件,自治区公共法律服务中心决定对郑某予以法律援助。

在刘凯的有力工作下,经友好协商,双方最终达成和解协议,一场历时半年的纠纷在短短4日内调解成功。

“太感谢了,真是帮了我大忙!”郑某握着刘凯的手激动地说道。

今年4月2日,西藏自治区公共法律服务中心开始对外开放开展法律服务,郑某的案例是其间一个缩影。

近日,《法治日报》记者走进位于拉萨市城关区夺底南路的自治区公共法律服务中心,实地了解中心情况。

走进服务大厅,工作区、等待区、休息区一目了然,休息椅、饮水机、复印机、普

法机器人、无线网络设备一应俱全,可为前来办理业务的群众提供饮水、上网、法律法规与案例查询、法律服务指引、法治宣传教育等服务;大厅设有引导岗,法律咨询、法律援助、公证、司法鉴定、调解、仲裁等法律服务窗口和针对残疾人、农民工、军人军属等群体的专门绿色通道。服务中心还设有人民调解委员会、律师调解中心室、“12348”咨询热线工作室等。

该中心负责人董朝阳告诉记者,公共法律服务中心整合了司法行政业务职能和法律服务资源,能够为群众提供覆盖全业务、全时空、一体化、精准化的公共法律服务产品,同时进一步发挥司法行政工作在保障和改善民生中的作用,受到群众肯定和好评。

数据显示,截至7月20日,服务大厅共接待1044批次1246人,其中法律咨询1069人次,办理法律援助案件70件、公证32件,发放法治宣传资料3000余份,“12348”公共法律服务热线平台接听解答法律咨询1700余次。

据介绍,下一步,西藏自治区公共法律服务中心将围绕推进公共法律服务供给侧改革,打造公共法律服务平台,提升公共法律服务水平,加强公共法律服务监督,强化公共法律服务保障等方面,加快推进全区公共法律服务体系建设,不断增加公共法律服务供给,简化优化办事流程,创新服务模式,提升服务质量,为群众提供均等普惠、便捷高效、职能精准的服务,更好地满足新时代西藏各族人民的法律服务需求,有力提升群众法治获得感和满意度。