数字正义有温度 司法服务暖民心

河南高院打造全流程高效便捷智能电子诉讼服务体系

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 郭 琦

在河南省高级人民法院通过视频综合管理平台,可随时观摩调度全省法院诉讼服务中心实时画面;12368智能语音诉讼服务热线以智能语音机器人和诉讼服务知识库辅助为支撑,以全流程智能工单和服务实时监管为保障,整合各业务平台、系统和诉讼服务大厅的数据资源,实现信息互认、数据共享,为人民群众、律师提供24小时"一号通办"的诉讼服务。

"聚焦群众需求,全面推行诉讼事项'网上办',既实现跨域立案全覆盖,又做到所有线下诉讼服务及时办,满足人民群众多层次多样化诉讼需求,打造全流程高效便捷智能的电子诉讼服务体系。"河南高院信息处处长王晓东介绍。

诉前智能引导提升智能诉讼体验

河南高院以便民、利民、惠民为目标,不断创新诉讼服务理念,丰富诉讼服务体系内涵,通过配置多样智能设备,打造现代化诉讼服务大厅,提供优质高效的"一站式"诉讼服务。

智能访客登记。群众参与开庭、庭审旁听、立案、信访、预约来院等,可通过智能访客登记机自助完成身份验证、来院登记,进门凭条包含来访人员的来访时间、姓名、来访事由、条码/二维码等信息,该信息支持法院多处办公、接待场所的来访登记统一管理,有效减少了来院人员排队等候、咨询时间。律师通过"一码通",可直接进入法院。

智能诉讼指引。当事人进入法院后,可通过诉讼服务自助一体机,快速查询法院相关功能区分布、道路信息及法院周边信息,并通过观看模拟行走路线动画、下载路线地图、听取路径语音播报等快速到达来访区域。

智能诉讼辅导。在等待叫号期间,当事人可通过诉讼服务多功能一体机查看诉讼引导、窗口指南、工作流程等信息,了解诉讼窗口智能及具体业务,查询法律法规、精品案例、法律期刊等,查看并打印诉讼文书样本。通过诉状智能生成一体机,可跟随引导式问卷和问题选项,得到一份诉求完整,条理清晰的起诉状模版。通过诉讼风险评估一体机,只需要"点选"即可完成实时案件风险评估,评估报告会从法律层面解读纠纷当事人面临的诉讼风险,让当事人对风险有比较明确的认识。当事人如需要对执行风险进行评估,执行风险评估机将帮助当事人识别和避免常见的执行风险,减少不必要的损失。

智能辅助立案。如窗口立案人员较多或当事人平时使用网络较多,当事人可选择通过自助立案一体机立案。为当事人提供自助立案登记、自助立案材料扫描、要素式立案功能,同时还支持案件进度查询、立案文书样式查询、立案阶段计算等辅助应用。

线上诉讼办理实现"零跑腿"

河南法院依托河南移动微法院、诉讼服务网和人民法院律师服务三大平台,全面推动诉讼事务网上办、掌上办,当事人足不出户,即可享受到24小时"不打烊"诉讼服务。

智能网上立案。对当事人选择网上立案的,除部分确有必要现场提交材料外,一律实行网上立案,大力推行跨域立案服务,实现就近能立、多点可立,少跑快立。

智能网上交费。打通全国279家银行的交费通道,支持"银联""支付宝""微信""云闪付"等第三方平台,大大简化了诉讼费缴纳流程。

智能电子送达。依托河南法院集中送达平台,将司法文书送达从法官繁忙的审判工作中剥离出来,实现全部送达文书在线生成、送达任务在线流转、系统自动记录送达,自动生成送达日志和送达报告,电子回执返回审判流程系统,自动生成电子卷宗,形成简约、集中的送达新模式。

智能网上阅卷。全面推动无纸化阅卷,由专人负责审核网上阅卷请求,降低了卷宗外借风险,让当事人及律师阅卷更方便、快捷。

电子诉讼应用实现"分调裁审"

河南法院通过转变工作方式、完善工作流程,在诉讼服务中心设立导诉区、诉调对接区、简案速裁区、申诉信访接待区等,实现导诉分流、诉调对接、纠纷速裁、信访化解等工作与现代化科技深度融合。

智能导诉。在虚拟导诉自助一体机面前,当事人可与诉讼服务中心虚拟导诉员进行问答互动,查阅各类导诉内容、业务流程和常见问题,直观了解各类业务办理方式和办理流程。

智能网上调解。依托人民法院调解平台,实现诉前调解、诉中调解、司法确认等业务在互联网与法院专网之间的实时自动流程,整合了法院的审判调解资源和全社会纠纷化解资源,满足调解员、当事人远程调解需求。

智能网上开庭。出台网上庭审规范指引等,规范在线诉讼活动,确保远程庭审工作稳妥有序开展。通过考量各类互联网庭审音视频即时同步传递、同步录音录像、在线签名等技术指标,为法官选择方便实用的"云"上庭审模式,满足民事、行政案件开庭使用;完成全省126家看守所远程提讯室信息化建设,为疫情防控常态化时期全省法院刑事案件正常庭审提供支持;通过引导当事人利用网络完成证据提交质证、庭审笔录实时查看、庭审笔录网上签名等诉讼活动,让诉讼参与人分隔多地也能在线完成庭审。

智能网上信访。依托信访管理系统,有效规范了接访行为和接访流程,将所有涉诉信访案件、信访处理工作人员纳入流程管理范围,有效提高了涉诉信访案件的处理质量和效率。诉讼服务中心部署了远程视频接访室,依托于法院内网实现远程的"面对面"接访和回复,为群众信访提供了方便快捷的民意表达方式。同时,与最高人民法院远程视频接访系统互联互通,可以加强上、下级法院联合接访工作,有效处理涉诉信访问题,深入推进社会矛盾化解。

检务服务一『网』搞定

海口『龙华微检察』小程序简单便捷普惠群众

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

关注海南省海口市龙华区人民检察院微信公众号,打开"龙华微检察"小程序,即可精准预约办事时间和工作人员,随时查询进度,还能评价反馈,检务服务一"网"搞定。

政法队伍教育整顿开展以来,龙华区检察院借助微信等群众喜闻乐见的移动互联技术,开通"龙华微检察"小程序,建设面向移动端的人民检察院综合服务平台,提供更便捷的"一站式"服务,努力传递新时代检察温度。

打造家门口的检察院

如何加强智慧检务建设,推动互联网、大数据、人工智能和检察工作深度融合,为新时代检察工作贡献智慧力量,这是摆在各级检察机关面前的重要课题。

为此,龙华区检察院利用现代科技手段,推出"龙华微检察"小程序,提供代表委员直通车、案件查询、羁押必要性审查、在线信访、听证调解、司法救助、线索提供、公益诉讼、企业直通车、"检爱e站"、社区矫正、12309热线和意见建议等便民服务。

"'龙华微检察'是我们积极找准'互联网+检务'切入点,大力推进信息化建设,设立群众家门口检察院的有效尝试。"龙华区检察院党组书记、检察长王刚表示,充分利用互联网、大数据、人工智能,推进科学技术与检察业务深度融合,建设集法治服务、法治公开和法律监督"三位一体"检察新模式。

据了解,通过小程序,可在网上预约具体接访人员和时间,可精确到工作日的某一小时,从而有效避免接待人员因会议、外出办案等事由导致来访落空问题。同时,可根据办事指南进行办事栏目快速对接,业务受理后可实时查询办理进度,免去电话查询的繁琐等待。

"尤其是案件办结后,当事人还可通过评价反馈功能,提出意见和建议,帮助我们改进工作。"王刚说,小程序充分延伸了信访、案管窗口服务职能,切实减轻了群众的诉累。

传递新时代检察温度

"龙华微检察"上线运行半年以来,社会反响良好。平台实名认证用户已超过1000名,在线访问量累计近10万次,推送案件信息数500余条,案件绑定处理量200余件。

这得益于龙华区检察院坚持"以人民为中心",利用科技信息技术延伸检察职能,为人民群众不断提供优质高效的法治产品和检察产品。

"小程序非常便捷、安全、高效,移动终端的微信小程序身份验证通过人脸识别方式,输入姓名、身份证号码以及手机联系方式,然后通过人脸活体核验,提高识别精度和可信度。"王刚说。对于尚未接入人脸识别数据库的地方,提供视频身份确认模式,当事人面对镜头出示身份证、报读指定随机数拍短视频,通过后台人工确认。

在王刚看来,通过注册人脸识别和嵌入咨询交流功能,该小程序有效避免检察人员与律师、当事人发生不当接触,规范检察人员司法行为,从智能化方面助力检察权运行的监督制约管理,促进司法公开公正。

据介绍,该小程序还为将来与其他第三方系统整合预留了统一用户身份管理和单点登录的接入标准和规范,方便平台扩展功能。平台管理端采用PC端网页形式进行登录管理,系统的PC后台采用统一的手机号加验证码方式,提升小程序的安全性能。

探索可复制检察经验

在"龙华微检察"小程序上,有一个代表委员"直通车"功能,人大代表、政协委员通过刷脸身份识别进入人大政协司法监督平台,可直接查看辖区两会检察院工作报告,提出批评建议,检察院直接在后台予以回复。

半年来,龙华区检察院依托微信小程序平台,不断打造检察机关内部沟通平台、与人大政协委员的司法监督互动平台、与媒体监督互动的平台、与政府行政机关的监督互动平台、对社会公众的信息发布平台、与当事人的沟通申诉平台。

通过小程序,当事人就具体案件可以通过手机发起掌上信访。鉴于手机特性,掌上信访允许当事人通过手机录制长视频,提交检察官后台审查。如有必要,检察官可联系当事人,再次直接视频接访,全程录制归档。

"以微信互动沟通形式,实现公益诉讼线索举报、线索采集、检察官内部沟通、行政机关工作联系、媒体跟踪监督等多方位工作互动。"据王刚介绍,小程序解决了传统公益诉讼中检察官线索来源少及处理线索被动的痛点,通过搭载微信小程序平台,拓宽线索来源渠道,通过线索空间建立有效的社交沟通网络,增强外部沟通协调,加强内部协作配合。

王刚表示,该智能系统依托的微信小程序及在线音视频技术十分成熟,且功能模块覆盖面广,能为人民群众提供全面、精准、高效、便捷的线上检察服务,是一款优质检察产品,为更好解决群众"急难愁盼"开辟新路径,推动队伍教育整顿以惠及群众的成效走深走实,具有良好的可复制、可推广性。

2021年7月,"龙华微检察"小程序入选法治日报社主办的2021年全国政法智能化建设智慧检务创新案例。

淮安靶向治理大幅压降电信网络诈骗

□ 本报记者 丁国锋
□ 本报通讯员 张在磊 毛凯

2021年以来,江苏省淮安市公安局紧盯电信网络诈骗犯罪这一群众反映强烈问题,抓住打击、防范、断链三个环节,打出组合拳,精准施策,靶向治理。上半年,全市电信网络诈骗案件同比下降22.9%。

每案必研 接力攻坚

不久前,淮安市民费先生在网上遭遇"杀猪盘"被骗近60万元。7月18日,淮安市公安局淮阴分局民警根据掌握的线索远赴深圳,成功将犯罪嫌疑人黄某抓获。此案的侦破,是淮安市公安局推行电诈案件"每案必研"制度后的一个成功典范。

"每案必研",就是对电诈案件实行全数研侦和溯源追踪,市、县两级反诈中心承担案件研判主体责任,中心专业民警对每日发生的每起案件实行包干责任制,对今年以来全市报立的电信网络诈骗案件实行每案必研,穷尽一切侦查手段、用尽一切侦查资源,确保应侦皆侦,不留死角。

同时,实施接力攻坚制度,淮安市公安局由市反诈中心成立打击破案攻坚小组,重点攻坚大额、疑难电诈案件,各县区初步研判落地案件线索后,3天内上报市反诈中心,由中心统筹警力进行深挖扩线,将战果可能性扩大到极致,并及时将研判产品反馈至县区反诈中心,县区中心统筹本局警力组织开展落地抓捕。今年以来,仅市级反诈中心就研判案件线索208条,明确120名犯罪嫌疑人,直接抓获57名。

精准滴灌 有效劝阻

"别哭,别哭!钱一分也没少!"7月24日21时许,在淮安经济技术开发区某自助银行门前,民警不停地安慰尹女士。几分钟前,尹女士遭遇冒充银行客服人员的电信网络诈骗,在自动取款机前准备汇款时,被及时赶到的开发区分局民警成功劝阻,避免损失42万元。

一手抓高压打击,一手抓劝阻防范。淮安公安全力推动"大水漫灌式"宣传防范向"精准滴灌式"转变,对部厅推送和日常梳理的疑似预警,按照"紧急、高危、中危、低危"分四级处置,全力提升预警处置质效。反诈中心每日梳理当日发案,抓住群众被骗关键点,快速精准向相关警种和派出所推送防骗要点,不定期组织开展集中宣传活动。今年以来,精准劝阻群众2745人,直接避免损失450余万元。

与此同时,推动人工宣防向智能宣防转变,引进推广"淮安防骗宝""金钟罩"等智能预警工具,对注册人员实施全方位保护,及时推送预警信息,推动通讯运营商上线运行涉诈网址预警拦截系统,全端口拦截涉诈域名网址。截至目前,全市已注册用户119万余人,智能预警8062次,直接避免损失200余万元。

扎紧篱笆 系统治理

在强化打击防范的同时,淮安公安更加注重系统、全域治理,通过严打严控外地、管住管好本地、"断卡"斩链等措施,扎紧境外、"两卡"、重点人"三道篱笆",形成打击整治闭环。深入研判境外诈骗团伙组织构架和人员身份,深扒参与电诈作案人员,主动前移战线,驻点打击境外回流人员。截至目前,已抓获境外回流人员140余名,公诉89名。

联合银行、通管办开展违规开户专项整治,每周通报涉诈"两卡"开户数据至行业监管部门,逐条倒查追究责任。对上级交办及梳理发现的"两卡"线索,安排专业力量全面核查,对构成犯罪的依法严惩,对"两卡"违规人员严格落实信用惩戒措施。截至目前,抓获"两卡"违法犯罪人员825名,惩戒"两卡"人员212名,处罚运营商、银行网点5个。

此外,紧盯涉诈重点人员,社区民警负责上门核查、信息采集等基础工作,反诈中心民警分包负责重点人员资金流、信息流、行踪轨迹研判,持续关注网络信息和资金出入账情况,构建社区日常管控和反诈中心专业管控相结合的线上线下立体防控新格局,坚决杜绝重点人员流出作案。今年以来,已管控涉诈重点人员859名。

海东反电诈"金钟罩"预警拦截效果佳

□ 本报记者 徐鹏

为有效遏制电信网络诈骗犯罪高发态势,守好群众"钱袋子",青海省海东市平安区公安局各单位在局党委统一安排下,大力开展防范电信诈骗小程序——"金钟罩"宣传推广活动,全面扩大电信诈骗防范面,扩大群众知晓度、提高警惕性。

7月6日,平安派出所通过"金钟罩"小程序反诈预警,发现网名为"苹果猪"的辖区居民存在被冒充客服诈骗的风险,民警收到预警信息后,及时联系网名为"苹果猪"的辖区居民核实情况,该居民迅速终止通话和支付,从而成功阻止了该起电信网络诈骗案件的发生,劝阻金额4500元。

"我是一名普通市民,今天怀着感激之情,写下这封感谢信,只为向社区民警献上我最真诚的谢意!"事后,当事人给民警送来一封感谢信。

民警能及时收到诈骗预警信息并成功拦截,在于辖区群众此前就在手机上注册开通了"金钟罩"反诈程序。据了解,该程序以防诈"金钟罩"公众号为依托,里面汇集海量电信诈骗数据,利用其自身强大的数据分析研判能力,能够快速甄别疑似电信诈骗嫌疑人的来电和信息,当诈骗分子企图通过多种通讯方式联系注册人及其添加的家人时,后台将会自动向其推送预警消息,民警会根据实际情况,对其进行线上或线下劝阻和回访。

据了解,注册了"金钟罩"小程序的居民,当自己或者家人接到诈骗电话、收到诈骗短信、点击高危网址链接、下载或者查询高危App时,其本人和民警手机会同步接到预警,提示"您有被诈骗的风险",民警会直接拨打电话进行劝阻。

这样一来,从诈骗分子开始实施诈骗的那一刻起,拦截和阻止诈骗也同步进行,从而对群众和其家庭财产形成一个有效保护的"金钟罩",最大限度减少经济损失。

据介绍,"金钟罩"所有的数据存储标准都是参照警方标准,预警信息也是后台自动对比后发出的,完全不用担心隐私泄露。以短信方式提醒,主要是考虑到大部分人接听诈骗电话的时候手机一直占线。这些短信的费用都由公众号承担,始终免费向公众提供。警方在试运行的基础上,对"金钟罩"反诈平台的注册和使用进行了全方位的优化。公众在实际使用中,与关注一般公众号无明显差别。

同时,该反诈平台在实际运行过程中,公安机关只会依托公安警务数据对疑似电诈犯罪嫌疑人的信息予以分析预警,确保群众信息不会发生外泄或者用于其他用途。

自反诈"金钟罩"小程序运行以来,已累计关注45990人,注册41788人,受保护人数53630人,预警并成功拦截诈骗信息180条,为群众有效止损19500元。

成都双流公安"一警通办"方便群众

本报讯 记者**马利民** 今年以来,四川省成都市公安局双流区分局不断开创为民服务新篇章,深化"放管服"改革,创新研发了"一警通办"系统,通过"民警+移动警务终端"的模式,让每名民警成为移动的"办证中心",为群众便捷办理业务。

据悉,该系统将户政业务、出入境管理、机动车管理和驾驶证管理4个模块103个服务项目整合进一个应用,民警通过使用移动警务终端,根据应用的操作指引就可以完成资料提交、审核。从3月上线至今,已为群众办理业务1900余次,服务群众4000余人次。

新疆出入境边防检查总站南疆轮训大队近日邀请喀什市第一人民医院急救中心医护人员走进警营开展警务急救知识专题授课。医护人员详细讲解了现场急救自救注意事项及胸外按压、人工呼吸、伤口包扎等紧急自救互救常识,并现场指导民警开展实地操作演练。

本报记者 潘从武 本报通讯员 吴明贤 摄

打造"国门党旗红"品牌 党建业务双抓双过硬

青岛机场边检站执勤三队党支部积极探索"随勤党建"工作模式

□ 本报记者 曹天健
□ 本报通讯员 王 娟

"总站有创新创优项目的'揭榜领衔',咱们也不能落后,队伍要出彩,人人都要参与进来。真抓实干就是要转变'急功近利,后继乏力'的工作作风。谁有本领,谁就抢第一面锦旗!"

前不久,在学习山东边检总站"三思三创"党建工作座谈会上,青岛机场边检站执勤三队教导员史墨染,与民警们开启了一场以落实年度重点工作和队伍全面建设为目标的"头脑风暴"。

激发创新活力

建党100周年前夕,执勤三队党支部"知史爱党 初心如磐"党史学习教育小课堂开课。作为主讲人,民警王倩主动请缨承担起第一堂党课的重任。

为使堂课入耳入脑入心,王倩潜心备课,通过筛选50余部电影片段,用生动的艺术感染力让大家感悟革命精神。

生动的党课让大家重温了光影中的红色记忆。看完影片,大家又围绕党史学习教育展开热烈讨论……执勤三队党支部利用互联网、新媒体等实现"线上线下"同步开展党史学习教育,坚持每周半天学习制度,探索实践"四加四促学习模式",激发年轻党员创新活力,使党史学习教育共振共鸣。

在总站庆"七一"文艺汇演中,执勤三队编演的情景剧《入党申请书》,展现了一线民警面对疫情生死考验坚守国门的家国情怀,同时积极参与驻地青岛市委组织部开展的"丹心一片风华百年——听老党员讲那过去的故事"活动,组织民警现场观看青岛市精心准备的大型特色党课《信仰》,并与青岛桦川路小学开展共建活动,与青岛海关旅检三科党支部开展党建交流座谈会,切实做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行,确保党史学习教育活动走深走实。

打造党建品牌

制度不是"铁笼",而是保护自己的武器。三队民警王绍鑫深谙这个道理,从手握方向盘到手持验讫章转改新警,他十分珍惜这个机会。在生活中,王绍鑫也是"严"字当头。为尽快适应岗位,他把妻子和8个月大的孩子送回老家,自己捧着笔记本电脑对着业务题"死磕",为的是在全站综合业务考试中为三队增添荣誉。

"绍鑫,最近咋啦?看你压力有点大呢。"一次下勤时,史墨染发现他天天不回家,便把他拉来谈心。

"原来没接触过边检业务,底子薄,不想给队里拉后腿,正好借着这个机会磨炼一下自己。"王绍鑫红着脸说。

"时刻牢记'高压线',不仅是对我们自己的保护,也是为我们全队工作贡献力量。"三队队长冯哲不止一次在勤间会时强调。

三队党支部通过深入开展"知新警、爱新警、育新警"传帮带活动,确保党员队伍安全稳定;通过培养政工能手、业务能手、执法能手、保障能手、实战教员"四手一员",实现了队内人才资源合理配置。

三队还主动探索打造"国门党旗红"等党建品牌,创新"随勤党建"工作模式,实现了党建业务双抓双过硬,建队19年来,涌现出一批专家型人才,在全国全省业务比武竞赛中多次夺标夺魁。

实事落在实处

初心写在实事里,使命扛在肩膀上。今年以来,执勤三队创新随勤党建机制,提高勤务精准化水平,把"我为群众办实事"活动落在实处。通过常态化研判分析口岸动态及出入境政策变化,研究总结出"科学调配警力10小时"工作法,跟进调整"两组两点"勤务组织模式,规范化勤务组织模式,勤务运转效能大幅提升,通关压力得到有效缓解。

该队根据跟防控疫情输入形势需要,总结提炼"一线查验OK"工作法,创立推出"10厘米服务法""应急免排绿色通道"等十余项便民利民服务措施,群众满意度始终保持100%。截至目前,该队精准推送涉疫重点人员信息10000余条,妥善处置异常症状人员200余人次,有效保障了口岸疫情防控运行安全高效。

作为国家设立在开放口岸的重要执法力量,青岛机场边防检查站执勤业务三队着力"塑魂、铸核、强能、聚力",汇聚起赶超跨越的磅礴动能。建队以来,先后被公安部记集体一等功一次、集体二等功一次,获评"全国巾帼文明岗""全国青年文明号""全国三八红旗集体"等荣誉28项。在今年庆祝建党100周年之际,三队党支部先后被全国移民机构表彰为"四强"党支部,被山东省委表彰为"山东省先进基层党组织"。

老党员民警主动请缨上"疫"线

本报讯 通讯员**张永惠** 7月20日,新冠疫情"卷土重来",江苏省兴化市千垛派出所民辅警毅然投入到疫情防控工作中。"三高"缠身的党员民警陈锦德尽管已临近退休,仍主动请缨,来到抗击疫情最前沿。

陈锦德严格落实防控措施,逢车必查、逢人必检,详细询问每一辆过往车辆的情况,核实乘坐人员信息。在高温度、高强度、高密度的工作环境中,他不惧艰辛,不惧风险,主动作为,勇于担当,始终冲锋在前,充分发挥党员先锋模范作用,用实际行动扛起抗疫使命担当。

贵州道真党建引领强化卫片执法

本报讯 通讯员**湛强坤** 贵州省道真仡佬族苗族自治县综合行政执法局以党建统领,为行政执法提供强有力支持,近日成立土地卫片执法整治工作领导小组,局党委成员主动对接自然资源主管部门建立"案件办理协作机制",及时核查自然资源主管部门移送案件线索,为卫片执法案件办理提供强力保障。

据统计,自2019年9月以来,共办理卫片执法案件86件,收缴罚款1050.0526万元,退还违法占用土地1845.38亩,没收违法占用土地1483.78亩,拆除违法建筑物7058.7平方米。