

多元服务身边可享 群众诉求“一键”满足

安徽公共法律服务体系建设驶入快车道

□ 本报记者 范天娇 □ 本报通讯员 彭继友

因侄子擅自把老宅转让,安徽省黄山市黄山区三口镇卷联村的郑大爷气得找到镇上的公共法律服务工作站要求“主持公道”。令他没有想到的是,才接触几下公共法律服务终端机的电子屏幕,问题就解决了。

“我们主要对房屋使用权转让有争议,调解员引导我们在机器上输入相关情况,很快就自动生成了法律咨询意见书。”看到意见书上的详细分析,郑大爷和侄子算清了“法律账”,问题迎刃而解。

指尖咨询、一键解答,打开了法律服务供给新方式。近年来,安徽省围绕更好满足人民群众日益增长的法律服务需求,进一步加快建设覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的现代公共法律服务体系,实现从“有没有”向“好不好”加速迈进,真正做到“抬头能见、举手能及、扫码可得”,让群众的法治获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

推进资源配置均等化

“他们很认真地查看了事故责任书,病历、住院发票等材料,还多次上门给我们分析情况。”说起最近的一次调解经历,宿州市砀山县李庄镇汪陶村村民胡某给予好评。

胡某是一起交通事故的受害人,与肇事方就赔偿问题产生纠纷。网格员掌握这一情况后,及时反映了汪陶村公共法律服务工作站。工作人员主动联系了胡某与肇事方,多次“登门拜访”展开调解,最终促使他们达成和解。

随着乡村公共法律服务体系建设深入推进,矛盾纠纷在家门口化解变得越来越便捷。近年来,安徽省充分挖掘法律服务资源潜力,均衡配置城乡基本公共法律服务资源,开展公共法律服务站室摸底,结合司法部建设提档升级三年行动计划,推进实施公共法律服务工作站室建设。目前,全省共建成市级公共法律服务中心16个、县级公共法律服务中心105个、乡镇(街道)公共法律服务工作站1532个,村(社区)法律服务工作室1.7万个,实现省、市、县(区)、乡镇(街道)和村(居)五级公共法律服务实体平台全覆盖。通过“一竿子插到底”,疏通公共法律服务体系“毛细血管”,让群众就近获得法律服务。

同时,安徽省还健全村(居)法律顾问制度,制定村居法律顾问服务指南地方标准,推动全省1.76万个村(居)配备法律顾问,实现法律顾问全覆盖。推进各级调解中心、个人调解工作室建设,鼓励“两代表一委员”“乡贤”等参与人民调解,推动“综合性”“一站式”大调解平台建设,共建上市、县级人民调解中心107



▲安徽省滁州市南谯区公共法律服务中心。季剑巍 摄

加快平台建设一体化

“工伤赔偿要如何计算”“被拖欠工资要怎么办”……在黄山市黄山区,群众遇到法律问题,不仅可以随时随地找“黄小司”在线解答,还可以让它“牵线”办公证,找律师,提供多种专业服务。

“黄小司”是我们打造公共法律服务“山区”样板的重要平台载体。”黄山区司法局相关负责人介绍说,由于皖南山区地广人稀,人员分散,该局确立了“线下不足,线上补”的公共法律服务思路,推出了公共法律服务终端“黄小司”并上线运行小程序,依托“12348”安徽法网和热线两大平台,整合共享优质的法律服务产品,一体化链接权威普法网站,重点解决婚姻家庭、劳动纠纷、农业农村等七大类16个方面的法律问题,促使公共法律服务扫码可得、多端互联、多屏共享。

整合多重资源于一身的“黄小司”,也是安徽“三台融合”的实践成果之一。安徽省实行公共法律服务平台一体化建设,在铺开实体平台的同时,优化12348热线运营服务,推进“双号并行”工作,实现与“12345”热线、“110”报警电话的联动转接,年话务量达75.8万通。升级安徽法律服务网,建立店铺3666家,发布法律服务

产品22万件。全省124个政府官网、124个电子政务网以及“皖事通”App等嵌入法网链接,公众可在线咨询法律服务、申请办理法律服务事项。

安徽省坚持将网络、热线和实体“三大平台”深度融合,以安徽法律服务网为科技支撑,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时空配置能力。健全公共法律服务平台和机构衔接流转机制,构建“综合受理、实时感知、精准配置、智能分析”的公共法律服务智能运行管理平台,集受理、指派、转办、督办、查询、投诉处理、数据分析等功能于一体,实现大平台共享、大系统统筹、大数据联治的综合应用,让公共法律服务改革成果更多地惠及群众。

促进法治宣传多样化

“夫妻签订忠诚协议原则有效,但要是过于严苛比如要求净身出户、巨额精神赔偿等可能导致无效……”3月8日上午10点,在“阜阳普法”的抖音直播间里,高文侠律师就“法律为婚姻家庭保驾护航”开设“小课堂”。

这已是阜阳市司法局开办的第28场“云课堂”直播活动。自2021年5月28日起,该局推出了全省首个定期新媒体普法栏目——“18”法治云课堂,原则上在每月的18日邀请法学专家、律师等担任“主



▲安徽省滁州市南谯区公共法律服务中心。季剑巍 摄

▲3月15日,安徽省黄山市歙县司法局组织公共法律服务人员开展法治宣传。庄倩 摄

播”,结合社会关注的热点、焦点,以直播的形式开展专题讲座,以案释法,累计在线观看人数超10万人次。

为拓宽群众学法用法渠道,安徽省持续强化法治宣传阵地建设,充分发挥基层首创精神,创作了合肥“折子戏”、安庆“黄梅戏”、池州罗城民歌和“青阳腔”等一大批法治宣传作品,形成淮南“豆娃说法”、淮北市“茶馆普法”等地方特色普法品牌。全省共建有829个法治宣传教育基地和12395个法治公园(广场、长廊),成立群众性法治文化团体852个,每年组织开展法治文化活动5000余次。在1.7万余所中小学配备专职兼职法治副校长,建成青少年法治教育基地350个,开展法治宣传教育活动1.5万余场次,积极营造尊法学法守法用法的良好氛围。

安徽省坚持高位谋划,合力推进,将公共法律服务体系建设纳入本地区国民经济和社会发展规划,纳入经济社会发展综合考核体系,纳入法治政府建设示范创建,把基本公共法律服务纳入政府基本公共服务范围和基本公共服务均等化规划,列入为民办实事项目,集中力量推进工作落实。

安徽省司法厅相关负责人表示,将进一步转变理念、改革创新,推动公共法律服务网络全面覆盖、服务机制更加健全、服务供给优质高效、服务保障坚实有力,推进现代公共法律服务体系建设向纵深发展。

□ 本报记者 黄辉 □ 本报通讯员 刘忠仁

让群众办事少跑腿得实惠

“之前就职的公司拖欠我两个月工资一直没付,可以申请法律援助吗?”近日,曾在某房地产顾问有限公司从事销售工作的李英萍走进江西省赣州市公共法律服务中心询问,工作人员热情接待了她,收齐材料后迅速通过系统完成了审查手续,并当场作出法律援助决定书。

这是在赣州市各级公共法律服务中心经常能看到的场景之一。为满足人民群众日益增长的公共法律服务需求,近年来,赣州市从平台建设、法治宣传、法律咨询、法律援助、人民调解、公证工作等多个方面持续发力,大力推进公共法律服务体系建设。

法律服务多渠道 实体平台全覆盖

“没想到在园区就能找到律师咨询,解答了我的法律问题,法律服务真的贴近老百姓了。”赣县工业园区某企业职工杨某在赣州高新区公共法律服务工作站握着工作人员的手说。

《法治日报》记者了解到,赣州市已建成市级公共法律服务中心1个,县级公共法律服务中心18个,乡级公共法律服务工作站293个,辖区内所有国家级、省级开发区和工业园区都设立了公共法律服务工作站,“一站式、窗口化、综合性”的实体平台实现全覆盖。以前是“企业找法律服务”,现在是“法律服务找企业”。

此外,赣州市积极推进公共法律服务热线,实体、网络三大平台融合发展,除建设一批“标准规范、功能完善、运作高效”的公共法律服务中心(工作站)外,还实行12348公共法律服务热线7×24小时服务,与12345政务服务热线实现互联互通,并在12345热线中心设立专家座席。同时,大力推广12348江西法网、“江西掌上12348”微信公众号、“赣服通”平台法律服务专区,让群众足不出户享受公共法律服务。

2022年,三大平台法律咨询总量超过21万人次,历史新高。

法律援助惠民生 公证服务网上办

近日,受援人钟文春来到兴国县法律援助中心,送上一面写有“司法为民,乐于助人”的锦旗,感谢法律援助中心和援助律师成功帮他追讨工资和赔偿金。

据了解,法律援助法实施以来,赣州市聚焦老年人、残疾人、农民工、未成年人、妇女等群体,积极开展“法律援助惠民”系列品牌活动,依法有序扩大法律援助范围,推行审判阶段普通程序审理的案件法律援助通知辩护全覆盖,大力推行经济困难状况告知承诺制和法律援助“全省通办”“帮办”服务,服务更加便民。2022年,全市法律援助案件突破1万件,实现了每10万人提供法律援助量110件的目标,案件数量位居全省第一。

“通过远程视频公证平台,足不出户就能申办关于出国留学的涉外公证,真是太方便了。”法图与国内有七个小时的时差,公证员放弃午休时间帮我办理业务,真的非常感谢你们。”“你们的公证服务方便快捷,让群众‘一次不跑’,为你们点赞!”……连日来,办事群众对赣南公证处新推出的“赣南公证”线上办理平台好评不断。

赣州市司法局聚焦人民群众急难愁盼,结合数字经济建设,以数字化改革提升便民利民服务举措,开启“互联网+公证”新模式。群众可通过“赣南公证”小程序提出公证申请,公证机构通过在线审查、远程视频,实现受理申请到送达电子证书全程网办,让群众足不出户就能享受到全流程优质、高效、便捷的公证法律服务。

让数据多跑路,群众少跑腿。2022年,赣州市19家公证机构共办理各类公证事项14757件,在服务经济社会发展、预防化解纠纷、有效减少诉讼、维护社会稳定、保障合法权益等方面取得了良好效果。

法治文化润人心 矛盾纠纷化无形

赣州是全国著名的革命老区,红色资源十分丰富。近年来,该市大力推进红色法治文化建设,将红色法治文化融入城乡规划、文旅项目、红培基地等,探索推行“市民公约+红色法治”“红色旅游+普法宣传”“红色教育+普法宣传”等模式,打造了寻乌县红色法治文化公园、江南宋城历史文化旅游区、兴国县将军园等独具特色的红色法治文化阵地24个。

依托这些阵地,赣州各县区积极组织开展“宪法宣传周”和“美好生活·民法典相伴”主题宣传,深入实施“乡村振兴 法治同行”专项活动,大力推进实施乡村“法律明白人”培养工程,现已培养“法律明白人”骨干21万余人,尊法学法守法用法的氛围更加浓厚。

法治文化润人心,矛盾纠纷化无形。在革命老区寻乌县,运用法治思维“讲法调”,融合宗亲文化“祠堂调”,弘扬敬老美德“长者调”,汲取先辈智慧“家训调”,推行理性平和“食茶调”,已成为当地人民调解员的工作法宝。

近年来,赣州市践行“客家人家客家调”理念,积极推进人民调解工作,全市共设立人民调解组织4338个,打造了章贡区“老师傅”调解、于都县“打铁佬”调解等调解品牌,创建了赣县区“智友释法调解坊”等15个人调解工作室。

2022年,赣州市各级人民调解组织调解案件39804件,调解成功率38119件,成功率达95.8%,绝大多数矛盾纠纷实现了“能进祠堂不上公堂,能在村组不到县乡”。

陕西强化法治保障优化法律服务

“四个聚焦”助力营造法治化营商环境

□ 本报记者 孙立昊

近日,陕西省司法厅印发《陕西省司法行政助力优化营商环境突破年若干措施》(以下简称《措施》)的通知,全面落实党的二十大精神,发挥司法行政法治保障和法律服务职能,助力营造稳定公平透明、可预期的法治化营商环境。

《措施》明确,聚焦制度支撑,维护公平竞争秩序。要充分发挥立法引领和推动作用,积极推动涉及营商环境的地方性法规和省政府规章的制定修改,及时清理省政府规章和行政规范性文件中的妨碍统一市场

和公平竞争的各种规定,为优化营商环境提供制度保障。

聚焦法律服务,维护市场主体的合法权益。要提供优质的法律服务,积极开展民营企业“法治体检”和涉外法律服务,加强涉企公证服务供给,提升司法鉴定服务质量,优化法律援助便民措施,有力维护市场主体的合法权益。

聚焦矛盾纠纷化解,维护社会和谐稳定。要充分利用各级各类调解组织、人民调解员、司法所工作人员、基层法律服务工作者力量,开展矛盾纠纷排查化解活动,发挥

新时代人民调解员职能作用,做到矛盾纠纷早发现、早控制、早调处。

聚焦执法监督,促进规范公正文明执法。要加强行政执法监督,推进实施柔性执法,深化“减证便民”,强化法治督察,让行政执法更规范更阳光更透明。

《措施》要求,各级司法行政机关要提档升级,切实增强责任感和使命感,要加大创新力度,探索更多务实有用的创新举措,要注重宣传引导,营造良好宣传氛围,为推动陕西高质量发展贡献司法行政力量。

忙得脚不沾地也要让当事人放心安心

中国法律援助基金会·惠民生活援行

□ 本报记者 鲍静

“多亏了夏律师的耐心帮助和悉心指导,让我看到了希望,拿到欠款那一刻,内心沉甸甸的包袱终于放下了。”新疆维吾尔自治区巴音郭楞蒙古自治州焉耆回族自治县一位老奶奶不辞辛苦,来到托克逊县法律援助中心,为夏立峰送上锦旗表达感谢。

夏立峰是湖南省君见律师事务所的一名执业律师,作为“1+1”中国法律援助志愿者行动的志愿律师来到新疆维吾尔自治区吐鲁番市托克逊县,为受援地困难群众提供法律咨询,办理各类法律援助案件,参与各类法治宣传教育活动,积极为政府部门建言献策,深受当地群众喜爱。

初到托克逊县法律援助中心时,夏立峰就遇到一起矛盾纠纷案件。一位老奶奶来到中心,哭着咨询欠款纠纷,称自己的弟弟是托克逊县某村的贫困户,平日里靠捡拾废品卖钱为生。几年前,他把自己辛苦积攒下来的存款全部借给了一个废品收购站的老板,出于信任没让对方打借条,没想到对方一直不肯还钱,自己为了帮弟弟讨钱,特意赶到托克逊县住了大半年,但到现在,借出去的钱还是没有要到。

夏立峰受理咨询后,立即联系了对方当事人进行调解协商,但一连好几天,调解工作都无任何进展。

为尽快维护当事人合法权益,夏立峰为受援人办理好了法律援助手续,准备好了诉讼材料,协助受援人在托克逊县人民法院立案。庭审时,在夏立峰提交的有力证据面前,双方达成调解协议,受援人追回了6万元欠款。

据了解,夏立峰参加“1+1”行动以来,已接待群众法律咨询990余人次,办结法律援助诉讼案件16件,他还多次下乡调解矛盾纠纷,共帮助挽回各类损失533410元。

夏立峰告诉《法治日报》记者,托克逊县地广人稀,涉农案件时有发生,而当地律师资源紧张,他常常忙得脚不沾地,有时饭也顾不上吃,一门心思想着尽快解决手中案件,让当事人放心安心。

2021年7月,正在值班的夏立峰接到指派去调解一起农民工工资纠纷案件。夏立峰法理情相结合,一边向农民工解释相关法律法规,一边帮助整理数据,核算工作量,为了达到合理公正,还与项目承包商进行各种数据比对。

经过约9个小时的调解,农民工最终如愿以偿地拿到了被拖欠的工资。

据了解,夏立峰在托克逊县2021年“冬季攻势”行动中,为当地25名农民工提供法律援助和法律服务,代写法律文书50余份。2022年,他办理了33件托克逊县人民检察院支持起诉的农民工讨薪案件,为农民工追回欠薪27万多元。

除了受理案件,夏立峰还多次走进政府、企业、学校、社区、工地,为工作人员开展法律讲座,提供法律咨询,他将法治的种子播撒到托克逊县的每一个角落,为促进西部地区的法治建设和社会发展作出了自己的努力。

在夏立峰的手机里,有为工业园区的工人讲解法律知识图片,有到库米什镇棉田边为棉农发放法治宣传手册的图片,有在各学校开展“模拟法庭”的图片,有在县政府为各社区和村委会干部代表宣讲民法典的图片等。

夏立峰积极维护当地群众合法权益的认真态度,广受赞誉,大家亲切地喊他为“艾尼·夏”(维吾尔语是“爱你·夏”)。

谈起感受,夏立峰幽默地说:“托克逊县四季气候变化明显,夏天干燥炎热,冬天寒风刺骨。天气干燥时,鼻子经常会出血,纸巾便成了陪伴我的重要生活用品。从加入律师行业起,我就有一个公益梦想,如今来到托克逊县就更更要用心情服务好每一个当事人,争做人民群众满意的好律师。”

出租房屋水管爆裂 厘清权责分步解纷

北京市12348公共法律服务热线案例

12348咨询台

今年春节,我在外旅游时突然接到小区物业服务公司的电话,说我租住的房屋水管爆裂,把楼下给淹惨了。

回来后,房东上来就是一道劈头盖脸的数落,说:“你看楼下的房子被你给淹的,楼下让我赔钱,这所有损失你得包赔。”

接着,楼下的邻居也没好气地冲我吼道:“这可是新装修的房子,都没怎么住过,你瞧瞧,这都变成‘水帘洞’了,你得赔5000元,一个儿子都不能少,否则就去法院起诉你!”

这可管道爆裂,也不是我弄的,真是非常委屈,这漏水的责任,我真的要承担吗?

咨询人:北京市出租房客刘女士

今年3月的一天,我接到租客刘女士的咨询,电话中,她的情绪很压抑,能听出她的困扰。沟通后,我发现刘女士对这次出现的漏水争议该如何处理并没有什么具体思路,满脑子都在想该如何“自证清白”,而房东和邻居对此却一直不依不饶。

我认为,本案首先需要厘清因果关系,在此基础上通过看合同约定、确定各自权责等,一步步评判该由谁担责及各方的担责比例,并借助基层调解组织的力量积极化解纠纷。

针对争议焦点,我建议刘女士根据以下思路维护权益:首先,根据“谁主张,谁举证”的证据规则,应当由邻居证明其各项损失是由房屋水管爆裂导致,对于以上主张刘女士无需承担举证责任。鉴于管道漏水的复杂性,司法实践中法院多通过委托司法鉴定查明案件事实,确认责任归属。

其次,若邻居的损失确定是由刘女士所租住的房屋水管爆裂导致,建议刘女士首先查看自己和房东之间签订的房屋租赁合同,关于房屋设施导致他人财产受损的情况是否有具体约定。有约定的,按照约定承担赔偿责任即可。如果房屋租赁合同对此未作具体约定,由于出租人对于出租房屋有维修、养护的义务,承租人有合理、正确使用租赁物及设施的义务,刘女士和房东双方应根据各自过错程度依法承担赔偿责任。

最后,如果不走诉讼程序,可以依据民法典相关规定,按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则,积极与各方友好协商解决,协商有困难的,还可以在属地街道申请人民调解帮助解决。

解答人:北京市12348公共法律服务热线律师,北京市易行律师事务所律师张楠

办理结果:刘女士在和热线律师沟通后,厘清了各方权利和义务,也掌握了用法治方式解决邻里纠纷的基本思路,表示将依法解决这件因漏水引发的纠纷。

目前,刘女士按照律师给出的思路和建议,正在积极与各方沟通和解,并于近日专门向北京市12348公共法律服务热线平台打来电话,对张楠律师给予称赞。

本报记者 徐伟伦 本报通讯员 孙盛楠 刘贤 整理