

司法“无障”，让残障当事人权益“落得实”

记者实地探访长沙天心法院无障碍环境建设实践

解·基层经验

□ 本报记者 阮占江 文丽娟
□ 本报通讯员 郝立柯

5月11日9:30,《法治日报》记者来到湖南省长沙市天心区人民法院。法院大楼入口处,一条折返型无障碍坡道映入眼帘。一位坐着轮椅的老人按下坡道起点的智能服务桩,手机里传来清晰的语音播报——“您现在位于天心区人民法院东门无障碍坡道起点,如有需要,可一键呼叫工作人员协助。”

他没有呼叫,而是熟练地操控轮椅,沿着坡道平稳上行,通过加宽的无障碍闸机,进入诉讼服务大厅。大厅里,低位服务台、盲文版《诉讼指南》、放大镜、老花镜、助听器、轮椅席位标识……每一处细节都在无声地传递着一个信息:在这里,每一个人都是被尊重、被看见的。

从一条不达标的无障碍坡道起步,到成为全国政法系统无障碍环境建设的先行者,这条路,天心区法院走了5年。

从“不方便”到“被尊重”

故事要从2021年8月起。感动中国2007年度人物李丽坐着轮椅来到天心区法院参加活动。结束后,她对院长周丹说:“院长,到你们法院,我确实有点不方便。”

彼时,建于2004年的天心区法院审判大楼,仅有一条坡度不达标的无障碍坡道,没有低位服务台,盲道断断续续,卫生间也没有扶手。

天心区法院意识到:保障残障人士平等权益,是司法为民的应有之义,也是社会文明进步的重要标尺。他们下定决心:把无障碍设施搭建起来。

2021年9月,第一轮硬件改造启动:搭建折返型无障碍坡道,全楼层连续扶手,低位服务台,无障碍卫生间,加宽闸机通道……

此后5年间,天心区法院完成了从1.0硬件筑基、2.0智能赋能到3.0人文深耕的三级跳。

《法治日报》记者走进法院看到,从东门开始,无障碍设施“全线铺开”。3个无障碍停车位紧邻诉讼服务大楼,明黄色的标线醒目;盲道从停车位延伸至无障碍坡道入口;坡道旁的智能服务桩自带蓝牙感应,连接“春芽App”后,视障人士可全程语音导航。

“服务桩很智能,走近就会提示你所在的位置,还能一键求助。”立案庭(诉讼服务中心)庭长蔡远程介绍,“按下一键求助,工作人员会立即收到信息,通过摄像头了解情况,第一时间提供帮助。”

进入大厅,一张“一楼明导视图”悬挂在醒目位置,触摸式的信息查询屏上,无障碍卫生间、电梯、调解室、休息区的位置一目了然。

硬件达标了,新问题来了——残障人士“进得来”却“难办事”。蔡远程坦言:“一名视障人士来立案,我们要花比别人多3到5倍的时间。起诉状不规范,材料不齐,沟通有障碍,他们急,我们也急。”为此,法院开设“无障碍绿色通道”,设置无障碍轮椅席位,方便残障人士办理诉讼事务。

记者在现场看到,低位服务台高度适配轮椅,桌上摆有盲文版《诉讼指南》、折叠盲杖、电子助听器、助听器,服务台旁的提示牌写明:“如需轮椅、老花镜、放大镜和手语服务,请联系导诉台。”同时配备语音转文字终端和线上手语翻译系统,听障人士点击“手语服务”,即可实时连线专业手语老师。

2024年至2025年,第三轮升级启动,无障碍从“设施”走向“服务”,从“服务”走向“共情”,从“共情”走向“治理”。

2025年3月5日,天心区法院成立“天法小新”青年志愿服务团队,全院青年干警为特殊群体提供“一对一”全程陪办服务。

立案庭(诉讼服务中心)法官助理蒋瑞川介绍,“一对一”不只是全程跟着走,更要把服务做到每一个细节里:对行动不便者提供上门立案、上门调解、上门宣判;“三上门”服务;对听障人士,立案、调解、庭审全流程配备线上手语翻译;对老年当事人,志



图中由上至下分别为:湖南省长沙市天心区人民法院的无障碍调解室、诉讼服务中心的无障碍服务台(配有无障碍辅具)、无障碍信息查询屏及法院一楼明导视图。

本报记者 文丽娟 摄

愿者耐心引导,放慢语速,反复讲解。来过天心区法院多次的肢体障碍当事人金今顺深有感触:“以前去其他法院,沟通很费劲。在这里,工作人员会蹲下来和我说话,耐心听我表达诉求,感觉自己被尊重了。”

让每一位当事人在司法过程中感受到被尊重、平等和体面,正是天心区法院无障碍环境建设迭代的内在逻辑。

“1.0版本让残障人士‘进得来’;2.0版本让诉讼服务‘办得顺’;3.0版本让司法权益‘落得实’。三个版本层层递进,从硬件改造到服务优化,再到理念升华,最终指向每一个当事人实实在在的司法获得感。”周丹说。

一个案件解决一片问题

理念的落地,从来不是空谈。2025年3月,最高人民法院与中国残联联合发布6个残疾人诉讼服务和多元解纷典型案例,天心区法院“商某与某物业公司物业服务合同纠纷调解案”成功入选。

商某是一名盲人按摩师,每天工作到深夜。回到小区后,因为电梯没有盲文按钮和语音播报,他经常按错楼层,在凌晨一两点敲响邻居的门,引发多次投诉和纠纷。物业公司对此置之不理,商某便以拒交物业费方式抗议。最终,物业公司将商某送上法庭。

天心区法院不局限于就案办案。法官多次来到

商某居住的小区“上门调查”,亲身体验因无障碍设施缺失导致的生活不便。法院还邀请李丽这位同样坐轮椅的省人大代表参与调解,让物业公司“感同身受”。同时,法院协调住建部门对全区有类似需求的小区进行摸排。

最终,物业公司同意为电梯加装盲文按钮和语音播报系统,商某补交了物业费。更关键的是,住建部门借此契机,推动了一大批小区的无障碍改造。

“这就是3.0版本要做的,把无障碍理念融入案件审理全过程,实现‘办理一案、治理一片’。”周丹说。

在这起案件中,无障碍服务贯穿始终:商某进入法院时,工作人员引导他使用无障碍地图、无障碍服务桩、无障碍明盲示意图等设备;庭审过程中,书记员的笔录通过无障碍庭审直播系统同步到商某手机上,用文字转语音功能实时播报;签字前,法官和调解员将调解协议内容逐字逐句读给商某听。

“非常细致到位,感受到用心和温度。”商某说。这个案例,是天心区法院无障碍环境建设从“服务优化”迈向“治理延伸”的生动注脚。要将这样的理念和经验固化为长效机制,推及更广范围,既需要制度层面的系统保障,也需要更大范围的社会共识。

无障碍环境建设在路上

2024年8月,湖南省高级人民法院、湖南省残疾人联合会联合出台《为残疾人提供更加优质诉讼服

务的十一条举措》,从制度上为全省法院的无障碍环境建设划定标准:提供有声、大字、电子、盲文等服务,提供大字、盲文版裁判文书;对涉残案件专门标识,优先立案,优先审判,优先执行;探索建立无障碍诉讼辅助服务人员和服务机构指导名册。

作为湖南法院无障碍环境建设的探路者,天心区法院的经验正在被复制推广。该院“大力加强无障碍诉讼服务建设”获评全国法院十大最受欢迎一站式建设改革创新成果,并获得全国二星级无障碍环境认证。

谈及今年的工作重点,周丹思路清晰:“一是把现有工作再往前推进一步,让无障碍硬件和服务标准实实在在落地成规范;二是在案件办理上再创几个典型案例,推动无障碍理念融入矛盾纠纷化解全过程。”

“我们有一个‘野心’。”周丹笑着对记者说,“希望天心区法院的建设标准能够成为全国法院无障碍改造的范本。我们还想参与国家相关标准的制定,这是我们2.0版本的终极目标。”

对于3.0版本,周丹的思考更深一层:“无障碍环境建设,就是通过司法赋能残障人士,‘一老一小’等群体,真正实现能力平等、践行实质司法正义。”

“无障碍环境建设永远在路上。”周丹说,“法院内部要把立案、审判、执行的衔接做得更顺畅,让残障人士全流程感受到司法温度;外部,我们希望无障碍能变成社会标配。”

漫画/高岳

以大数据为基层赋能为民警减负

□ 本报记者 申东
□ 本报通讯员 陶永艳

无需层层审批,基层派出所第一时间就能共享到视频研判等破案信息;对一些紧急案件,可以“一键发送、一键成群、闭环处置”;社区民警彻底告别了繁重的纸质台账、重复的系统录入工作。去年以来,宁夏回族自治区银川市公安局立足基层警务实际,精准破解基层民警事务繁杂、台账繁重、数据不通等堵点,创新打造智慧基层管控平台和“凤城e警”数字化警务平台,以科技赋能为基层减负、为实战增效,走出一条提升公安新质战斗力的特色警务之路。

一小时速破盗窃案

“警察同志,我放在车上的包被偷了,里面有2600元现金,还有身份证、银行卡……”5月5日傍晚时分,银川市公安局北京西路派出所接到一通报警电话。电话那头,报警人王师傅的声音带着明显的颤抖和焦急。他是一名水果摊贩,刚下车几分钟去整理摊位,回头就发现车窗开着,包已经不翼而飞。

接警后,北京西路派出所值班副所长王取鹏和同事马涛立刻出发。他们到达现场时,王师傅正蹲在货车旁反复翻找,额头上是冷汗:“我这是准备进货的,要是找不回来,这周就相当于白干了!”

马涛一边安抚他的情绪,一边仔细查看现场情况,同时调取事发地周边监控回放。可监控距离事发地较远,画面有些模糊,看不清嫌疑人的面部特征。放在过去,仅凭这一段视频,想要破案有较大难度。

但现在不一样了。王取鹏和马涛迅速通过大数据平台快速比对信息,很快锁定了多次在事发地出没且有盗窃前科的李某某,并根据大数据信息迅速追踪到李某某的住处,最终在兴庆区解放东路与中心巷交叉口将其抓获。警方现场清点物品,被盗现金和证件都在。

从接警到抓获嫌疑人,刚好一个小时。当王取鹏和马涛把追回的包交到王师傅手里时,他感激地说:“我以为这钱肯定找不回来了,没想到你们这么快就抓到了人!银川公安真靠谱!”

打破基层警务壁垒

有着20多年派出所工作经历的老民警朱军军感慨地告诉《法治日报》记者,这起盗窃案一小时告破,这样的速度在过去是难以想象的。此前,没有大数据支撑,遇上这类案件,民警只能挨家挨户走访,沿路调阅监控,人工排查线索。并且,警务数据资源分散在不同层级、不同部门,系统壁垒重重。基层民警想要调取一条有效线索,需要经过层层审批、多方协调。等到获批权限,犯罪嫌疑人可能早已逃之夭夭。除此之外,繁重的纸质台账、重复的系统录入工作,也耗费了民警大量精力,行业场所检查、流动人口登记、隐患排查等工作,全靠手工填写表单。

“一趟社区走访下来,纸质材料能堆成摞,回到单位还要将材料录入多个系统,月底汇总台账时,更是常常加班到深夜,大量时间耗费在非警务事务上。”朱军军说。

随着银川公安大数据赋能基层警务改革,银川市公安局把大数据资源、视频研判等部分权限下沉放到派出所,打破了层级壁垒,构建起“专业+机制+大数据”的新型警务模式。派出所民警在所内综合指挥室就能一键调取周边监控,梳理活动轨迹,联动网格和义警力量同步布控,就像这次破案,研判、布控、追击同步开展,线索实时推送,力量即时联动,这才有了“一小时闭环处置”的高效成果。

与此同时,智慧基层管控平台和“凤城e警”移动端的普及,彻底打破了基层警务的工作壁垒,既为民警松绑减负,更构建起“一键发送、一键成群、闭环处置”新模式。

“现在民警下社区开展工作,再也不用带着厚厚的纸质表单,打开手机App,现场勾选检查事项,拍摄隐患照片,信息一次采集,全景自动归集,电子台账同步生成。以前半小时才能做完的基础工作,现在几分钟就能办结,每名社区民警每月能省下近30个小时。这些省下来的时间,我们全都用在了入户走访、矛盾调解、反诈宣传、隐患排查上,真正回归到基层警务的主责主业。”银川市公安局西夏区分局社区民警李柏良感慨道。

形成完整管理闭环

前不久,银川市兴庆区一小区发生邻里噪声纠纷,双方争执激烈,矛盾随时可能升级。市公安局110指挥中心接到报警后,第一时间将警情同步至辖区智慧基层管控平台,社区民警通过平台一键发送调解指令,借助一键成群功能,快速联动社区网格员、人民调解员、小区义警保安组建处置小组,相关人员同步收到工作指令,第一时间赶赴现场。

民警牵头安抚双方情绪,网格员、调解员依托平台共享的法律条款,调解流程开展专业疏导,义警协助维持现场秩序,仅用时20分钟就成功化解双方矛盾。调解完成后,相关情况通过平台实时录入,电子调解协议自动生成,双方扫码确认,从接警派单、力量集结、现场处置到办结归档,全程形成完整管理闭环,彻底告别了以往多部门跑腿、纸质材料流转的低效模式,真正实现小事不出社区、矛盾就地解决。

此外,银川公安将外卖骑手、物业保安、热心群众等社会力量纳入义警队伍,通过大数据平台实现智能派单,线索上报、巡防联动。

近日,金凤区一名外卖骑手义警送餐时,发现小区楼道内有人鬼鬼祟祟搬走电动车零件,立刻通过义警App拍照上传线索。平台第一时间推送至辖区派出所,民警5分钟内抵达现场,当场抓获2名盗窃犯罪嫌疑人,追回车辆被盗电动车。

从民警“单打独斗”到警民“联动共治”,大数据让分散的社会力量聚沙成塔,义警队伍累计上报线索8000余条,协助破案300余起,化解矛盾纠纷上万起,既减轻了基层警务压力,又织密了全域治安防控网,实现了基层减负、警务增效、平安共治的多方共赢。

智慧基层管控平台和“凤城e警”App的落地普及,不仅是技术升级,更是真正为基层赋能、为民警减负、为平安添力,让基层派出所更有底气,更有能力守护一方安宁。

“这里的每一处细节,都在替我们说话”

□ 本报记者 阮占江 文丽娟
□ 本报通讯员 伍雅琴

5月11日,《法治日报》记者跟随金今顺和徐经卓两位肢体障碍人士,前往湖南省长沙市天心区人民法院体验了一次“无障碍诉讼之旅”。

金今顺,今年60多岁,退休前是某社区第六党支部书记;徐经卓,长沙市无障碍导盲组指导员。两人都是天心区法院无障碍环境建设的“资深体验者”,每年都会来法院“挑刺儿”。

从天心区法院东门无障碍坡道上行,徐经卓特意在智能服务桩前停留了片刻。“以前这里什么都没有,视障人士过来根本摸不着方向。现在有了这个,还有‘春芽App’,手机一开,走到哪儿都有语音提示。”徐经卓说。

进入诉讼服务大厅,金今顺径直来到低位服务台前。“这个桌子的高度刚好适配轮椅。以前去其他法院,服务台太高,我得使劲往上够,特别尴尬。”他拿起桌上的一副老花镜边试边说,“这些情况,天心区法院都想到了。这里的每一处细节,都在替我们说话。”

在自助服务区,徐经卓向记者演示了“要素式起诉状”的操作流程。她点击屏幕上的“民间借贷”选项,系统弹出几个简单的问题:借款金额是多少?利息怎么约定?有没有担保人?她一一勾选,系统自

动生成了一份格式规范的起诉状。

“以前写起诉状,得找律师,花钱不说,还得跑好几趟。现在好了,手机点一点,在家就能立案。”徐经卓说,“这不仅方便了残疾人,也方便了老年人,不太了解法律流程的人。”

在二楼的无障碍审判庭,记者看到了居中设置的无障碍旁听席,轮椅可以直接驶入,正对审判席。法庭内配备语音转文字同步字幕设备,听障人士可以通过线上手语翻译实时沟通。

“这里的每一处改造,都不是闭门造车。”立案庭(诉讼服务中心)庭长蔡远程介绍,“我们多次邀请残障人士、无障碍专家现场体验,小到扶手高度、坡道坡度,大到设备功能、流程设计,都反复调整。我们还在每个楼层加装了连续扶手,让当事人走到哪儿都能扶。”

记者注意到,法院的电梯按钮旁边,贴有“无障碍电梯”的标识,电梯内壁安装防撞扶手,低位按钮触手可及。卫生间门口贴着“无障碍厕所”的指引标识,里面的坐便器两侧配有可折叠扶手,洗手盆下方留有足够的轮椅容膝空间。

“这些改造看上去不起眼,但对我们来说是天大的方便。”徐经卓说。

采访临近结束时,记者问金今顺和徐经卓:“你们对法院还有什么期待?”

徐经卓答:“现在这里已经很好了,我们来办

事,心里特别踏实。”

金今顺接过话茬,语气恳切:“不过我们也盼着,天心区法院能再往前探一步,能不能把无障碍经验多往外推一推?让长沙其他法院乃至全国更多法院都变得更加方便。我们残疾人不能只认这一个‘门’。”

徐经卓点点头,补充道:“希望法院以后有啥新

记者手记

记者第一眼看到长沙市天心区人民法院东门那条折返型无障碍坡道时,并未觉得有特别之处,直到跟随金今顺和徐经卓两位老人走完全程,才真正理解了“细节”二字的分量。

智能服务桩的语音播报,低位服务台的高度、盲文版《诉讼指南》的触感,电梯里防撞扶手的位置,各个楼层的连续扶手,卫生间坐便器两侧的折叠扶手……这些对于健全的人来说或许“可有可无”的设施,却是让残障人士能够独立、体面走进法院的关键。

采访中,金今顺反复提到一个词——“踏实”。他说,以前去别的法院,进门先要找人帮忙推轮椅、找志愿者代写诉状,心总是悬着。现在到了天心区法院,从进门到办完事,自己就能搞定。“踏实”二字,朴素却沉甸甸。

举措,新设备,还喊我们来‘挑刺儿’。”

说完,两位老人都笑了,笑声里既有满足,也有期待。

临别时,两位老人操作轮椅驶下无障碍坡道。阳光正好,坡道上的扶手泛着温和的光泽,这个曾经让他们“有点不方便”的地方,如今已是畅通无阻。

5年来,天心区法院从一条不达标的坡道起步,完成了从1.0到3.0的迭代。硬件升级了,服务优化了,理念也升华了。

回味着采访中的点滴细节,记者想起一位残障人士说过的话:“无障碍,不是给我们‘特殊照顾’,而是让我们不用再被‘特殊对待’。”

天心区法院用5年时间证明了这一点,但一个法院的力量终究有限。当记者询问两位老人还有什么期待时,他们笑着说:“希望这样的法院,全国越多越好。”这句话背后,是广大的残障人士群体对全社会无障碍环境建设的期盼。

通过这次采访,记者深刻认识到,无障碍环境建设从来不是一家之事,它需要更多部门、更多行业、更多城市共同作答。