



河南以高水平公共法律服务护航高质量发展 统筹资源将优质暖心服务送到群众身边

新看点

□ 本报记者 赵红旗

“商丘仲裁委员会没有就立案而办案,而是主动移送线索,积极参与社会治理,有效防范市场风险,依法维护了受害困难群体的合法权益。”8月28日,谈及商丘仲裁委员会受理的申请人孙某与被申请人某新型材料有限公司装饰装修合同纠纷一案,商丘仲裁委员会副主任李清玮如是说。

商丘仲裁委员会审理发现,某新型材料有限公司与孙某签订的装饰装修合同缺失建材数量、单价、品牌、交付标准等核心条款,且是格式合同,涉嫌利用格式合同实施欺诈,经循线开展线索摸排和事实核实,发现该公司的上述行为并非个案,遂移送商丘市委全面依法治市委员会办公室,推动建立多部门协同处置专班,提升群众风险防范与依法维权能力,实现法律效果与社会效果有机统一。

这是河南省司法厅以高水平公共法律服务护航高质量发展的一幕。

近年来,河南省司法厅树牢“大司法行政”理念,围绕“品牌建设年”安排部署,统筹城乡公共法律服务资源,聚焦人民群众急难愁盼,加快构建现代公共法律服务体系,将精准、高效、暖心的法律服务送到群众身边。

多元解纷

今年以来,商丘市创新开展“仲裁+X”多元化服务模式。商丘仲裁委员会在所辖的6县1市设立办事处,前移仲裁服务关口,助力县(市)构建多元化纠纷解决机制,探索建立“仲裁+诉讼+调解”矛盾纠纷多元化解模式,目前已在梁园区、睢县两地基

层人民法院试点建立矛盾纠纷多元化解纷中心。

商丘市同步探索构建“仲裁+商(协)会+企业”联动服务机制,建立“律师+仲裁”协作互促机制,凝聚矛盾纠纷多元预防化解工作合力。今年以来,商丘仲裁委员会共培训企业、商会人员200人次,为企业提供法律咨询服务67次,实质性化解纠纷86起。

《法治日报》记者在采访中了解到,今年,河南省司法厅加强对仲裁委员会的业务指导,加快培育国际一流仲裁机构,推进仲裁工作高质量发展。实践中,河南省司法厅加强与省国资委、省工商联、省贸促会等部门的沟通协调,开展仲裁服务“走出去”企业专项行动,提高企业对仲裁的认知度和选择率;与河南省高级人民法院联合召开座谈会,围绕诉讼与仲裁衔接中的堵点难点深入研讨并达成共识。

河南省司法厅从制度层面优化纠纷分流引导,规范仲裁保全程序,探索仲裁调查协作机制,在河南自贸区推动建立“仲裁+调解+诉讼”国际商事多元解纷机制,深化协作机制建设。同时,指导河南省仲裁协会优化内部机构设置,组建3个工作委员会,7个专业委员会,完善协会各项规章制度,审议通过《河南省仲裁协会行业自律办法》,成功举办首期仲裁秘书培训班,充分发挥行业自律作用。

下沉基层

在许昌市,“15分钟公共法律服务圈”深入人心、家喻户晓。

许昌市司法局坚持线下筑根基,线上拓场景,构建全域贯通、便捷高效的服务矩阵。线下整合法律服务资源,推动法律援助、公证、仲裁、司法鉴定等机构集中入驻公共法律服务中心,实现“进一扇门,办一揽子事”。线上聚焦功能迭代升

级,依托公共法律服务资源云地图,在原有查询、导航、文书下载等功能基础上,新增线上一键申请模块,做优“线上快办、线下就近办、私人订制办”服务模式,把高频法律服务事项搬至“指尖”,打破时空限制,打造全天候、不打烊的智慧法律服务窗口,真正让群众少跑腿,好办事。

安阳市司法局创新推行“公共法律服务进网格”工作机制,组织1300余名律师进驻基层网格,变被动服务为主动问需,推动优质法律服务资源向群众身边延伸。网络律师改变过去普法宣传“讲什么听什么”的模式,依托网格员日常走访收集到的群众法治需求,开展“按需普法”,目前已累计开展线上线下普法5000余场次,覆盖群众30余万人次。

鹤壁市司法局坚持“覆盖城乡、便捷高效、均等普惠”的工作导向,持续推进公共法律服务平台规范化、标准化建设,截至目前,全市各县(区)公共法律服务中心全面建成,各乡镇(街道)公共法律服务工作站和村(社区)工作室均落实了独立专用、交通便利的办公场所,建有规范化、标准化公共法律服务实体平台1010个,形成了以市级中心为龙头、县级中心为骨干、乡镇工作站为触角,村(社区)工作室为延伸的四级服务网络。

今年以来,河南省司法厅指导全省各地公共法律服务机构积极融入基层社会治理,引导律师、司法鉴定人、公证员、仲裁员等法律服务工作者参与非诉讼纠纷化解活动,维护当事人合法权益,有效化解各类矛盾纠纷。

便民利民

在南阳市宛城区仲景街道泥营社区公共法律服务工作室,居民们纷纷感叹“在这里能面对面向律师咨询法律问题,实在太方便了!”

泥营社区利用党群服务中心1楼100余平方米空间打造公共法律服务工作室,设立法律咨询、



▲ 9月2日,在安徽省淮北市职工服务中心,职工法律援助志愿团律师(左二)正在接待来访职工。

本报通讯员 张锋 摄

▲ 9月4日,贵州省岑巩县思阳镇公共法律服务中心法律工作者正在接待来访群众,逐一解答法律问题。

本报通讯员 邹光学 摄

孝感深耕法律援助民生工程

精准惠民让群众诉求件件有着落

□ 本报记者 何正鑫
□ 本报通讯员 谈 娜

“多亏法律援助律师,孩子的学习生活费终于有了着落。”年过六旬的邓奶奶言语间满是感激。

邓奶奶的儿子龚某与李某婚后育有一子。因夫妻感情不和,在孩子年幼时,李某便通过诉讼离婚并取得孩子抚养权。然而,李某长期怠于履行抚养义务,龚某又因病无力抚养,孩子多年来一直由邓奶奶独自照料,生活举步维艰。

2025年6月,邓奶奶无奈之下向湖北省孝感市法律援助中心求助。中心指派法律援助律师承办此案,经多方取证,最终通过诉前调解方式,依法维护了孩子的合法权益。

上述案例,是孝感市法律援助为民解忧的一个缩影。近年来,孝感市司法局深耕法律援助民生工程,以案例破题,以机制筑基,以服务暖心,推动法律援助从“应援尽援”迈向“应援优援”,让法治阳光照亮困难群众维权之路。

织密服务网

一场交通事故,权责划分清晰,老余的维权之路却步履维艰。

老家家住安陆市洑水镇,2024年底在一起交通事故中意外受伤。经交警部门认定,肇事司机承担全部责任。然而,肇事方消极推诿,保险理赔迟迟没有进展,几万元医疗费成为压垮这个家庭的大山。

2025年4月,安陆市法律援助中心从村法律援助工作站获悉情况后,主动上门为老余办好法律援助手续,指派律师承办此案,最终通过诉讼帮助她依法索赔12万余元。

如何让法律服务触角真正延伸至“最后一公里”?孝感市将法律援助纳入民生实事清单,配套出台专项实施方案、案件档案管理等系列制度,创新推行法律援助“135”闭环工作法——以精准惠民为核心,打通市、县、乡三级联动渠道,规范受理、甄别、调解、代理、回访五步标准流程,让群众诉求件件有着落。

孝感市司法局局长赵红芬介绍,全市建成121个市、县、乡三级公共法律服务中心(工作站),目前已全部入驻当地综治中心,实现全域法律服务全覆盖。

孝感市创新推行“一站式受理、一体化解纷”模式,推动法律援助、人民调解、普法宣传等公共法律服务资源全面下沉县、乡综治中心。依托综治中心一站式解纷平台,统筹协调各入驻部门开展矛盾化解、职能协作、法治宣传等工作,实现法律服务与信访接待、行政处置、司法联动等工作无缝衔接,有效破解跨领域、跨部门矛盾纠纷处置难题。

今年以来,孝感市各级公共法律服务中心(工作站)累计接待群众法律咨询6500余人次,提供代书等服务350余人次,提前介入化解矛盾纠纷520余起,成功处置重大风险隐患10余件。

阵地强起来,队伍也要硬起来。孝感市整合全市律师资源,遴选150余名专业骨干组建法律援助值班律师团,精选24名执业律师轮值12348热线。同时,推行市直律所对口帮扶县(市、区)法律援助工作,补齐基层法律服务短板。

架起连心桥

“律师上门给我们讲政策,半天就谈妥了解决方案。”孝昌县外实骑手小王十分感谢法律援助的帮助。

2025年7月,小王等十余名骑手因薪资及平台管理问题和公司发生纠纷,在法律援助中心的帮助下得以化解。

面对不同群体的差异化维权需求,孝感市、县两级法律援助中心坚持分类施策、精准发力——

聚焦欠薪、工伤赔偿等高频维权问题,开通维权绿色通道,简化申请流程,压缩办理时限,全力保障劳有所得。

聚焦老年人、残疾人、受侵害妇女儿童等群体,推行赡养纠纷全程代办、上门立案、快速响应等暖心举措。今年以来,孝感市、县两级法律援助中心累计提供预约上门办案130余次。

线上线下同步发力。孝感市司法局常态化开展“法治孝感·槐荫说法”线上直播普法活动,开设法律援助专题专栏,以案释法、实时解答。

“不用出门、不用跑腿,手机上就能找律师帮忙。”孝感市民张女士离异后独自抚养孩子。不久前,她通过直播间一键提交法律援助申请,就前夫拖欠抚养费问题寻求帮助。工作人员线上完成材料审核,指派律师,全程视频沟通。在承办律师帮助下,张女士顺利要回了被拖欠的抚养费。

目前,孝感市已建成智慧司法数据共享平台,对接市级政务数据中台,归集31类、上千万条政务共享数据,简化群众经济困难状况核查流程。

孝感市司法局打通法律援助中心与综治平台各单位信息互通、业务联动通道,推动线上法律援助协作平台建设,加快实现案件材料、调解笔录、证据材料实时线上流转共享。

把好质量关

不仅要“援得了”,更要“援得好”。孝感市深

化“法援+调解”双向导流、三线联动工作模式——对事实清楚、双方有和解意愿的纠纷优先开展调解,调解不成无缝转入法律援助流程,组建律师、专职调解员、行业专家联合处置队伍,重点化解劳动争议。

此外,孝感市司法局还打通法院、检察院、人社、市场监管等部门协作通道,形成多部门联动的维权合力。

“我们建立了12348热线‘日统计、周分析、月总结’常态化管理机制,多维度梳理咨询类型、地域分布、服务人群特征,实现热点法律问题科学研判,精准指导法律服务供给。”孝感市司法局党组成员、副局长胡志春说。

近年来,孝感市持续优化案件“点援制”,群众可自主选择承办律师,同一当事人一审、二审接续代理,延伸提供协商和解、费用协调等配套服务,推动法律援助从“应援尽援”向“应援优援”转型。

为确保案件质量,孝感市严格落实法律援助案件“一案一评、交叉互评、半年集中抽评”制度,创新绿黄红三色案件动态管理机制——常规绿码案件常态化跟踪,复杂疑难黄码案件3个工作日内启动多部门联办,重大风险红码案件由市司法局主要领导签发督办令,确保法援案件零超期、零积压。

“法律援助是维护社会公平正义的‘生命线’,更是司法行政工作践行‘司法为民’初心的最前沿。”孝感市司法局党组书记文凡说,该局将全力推进公共法律服务深化拓展年服务提质、数智赋能、品牌提升等“六大工程”,用心用力用情解决好困难群众急难愁盼问题,让法治阳光温暖涓涓大地的每一个角落。

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 吴丽

“以前办的预付卡要么店家跑路,要么余额查不清,这次充的钱有监管托底,踏实多了!”近日,浙江省衢州市市民邵某在“安信付”小程序完成2000元青蟹卡充值,随后在某酒店顺利消费核销——这笔交易标志着衢州预付式消费服务平台“安信付”正式具备资金监管运行功能,邵某也成为全市首个体验预付资金有保障的消费者。

在美容美发、教育培训、体育健身、餐饮商超等行业,预付卡、储值卡曾是商家锁定客源的利器。然而,部分不良商家却将其变为圈钱工具,有的店铺毫无征兆关门跑路,有的以经营不善为由拒绝退卡,消费者预缴的资金往往血本无归。这种乱象不仅侵害消费者权益,更让诚信经营商家陷入劣币驱逐良币的困境,拖累行业信用生态。

如何破解预付消费信任难题?近年来,衢州市紧扣社会信用体系和一流营商环境建设要求,以信用为核心、区块链技术为支撑,试点“安信付”平台,给预付资金加把安全锁,构建全流程监管体系。

平台的核心逻辑在于资金分流监管:消费者预付的资金不再全额流入商家账户,而是按规则拆分——一部分划至商家账户用于日常经营,另一部分则进入公证处专属的预付资金监管专户。

“哪怕商家跑路或倒闭,监管专户里的资金也能原路退给消费者。区块链技术的不可篡改特性,让每一笔充值、消费、资金划转记录都可追溯,而公证监管账户的介入,则从法律层面筑牢资金安全防线,真正实现钱在监管中,消费更放心。”平台负责人、衢州市信安公证处公证员樊兴解释。

邵某的消费体验成为平台功能的最佳注脚。通过“安信付”小程序,从充值到核销全程透明可追溯,能清晰地看到2000元预付款的流向:部分进入某酒店账户,其余被纳入监管。消费核销时,系统自动按比例扣减对应金额,监管账户资金同步调整。

“每一步都有记录,余额随时可查,再也不用担心了。”邵某一番话道出了消费者对透明化监管的期待。

作为首家示范单位,该酒店负责人郑俊说:“有了监管背书,消费者办卡意愿明显提高,我们也能更安心地做长期经营,这是对诚信商家的正向激励。”

随着平台覆盖行业的扩大,通过技术赋能与制度创新,消费者可放心预付,商家能踏实经营,行业信用环境持续优化。

黑龙江省漠河市法律援助中心： 倾力援手温暖农民工断指维权路

□ 本报记者 蔡长春
□ 本报见习记者 马子煜

2023年9月,52岁的杨英背着简单的行囊,从辽宁省海城市的农村老家来到黑龙江省漠河市一地质勘探工地。为了给年迈的母亲攒医药费,供正在读书的女儿完成学业,这个靠打零工为生的汉子主动请缨担任钻机班班长,每天在人迹罕至的深山值守12个小时,350元一天的工资是全家四口唯一的经济来源。

同年9月17日下午,一台钻机突发故障,杨英在抢修时,高速旋转的扇叶突然绞断了他的右手中指,鲜血瞬间浸透了沾满油污的手套。施工负责人李森将他紧急送往医院救治,先后两次手术才保住了剩余的手指,但经鉴定已构成十级伤残。治疗结束后,李森仅支付了4.4万元前期费用,就以“杨英自身操作不当”为由,拒绝支付后续的残疾赔偿金、误工费。

拖着伤残的右手,杨英多次找李森协商都被拒接。2024年7月4日,在同乡的指引下,杨英走进了漠河市法律援助中心。了解到他的情况后,漠河市法律援助中心当即启动农民工维权快速通道,免于经济困难核查,当天就完成了受理指派,将案件交给了办理人身损害赔偿案件经验丰富的张律师。

考虑到杨英异地维权成本高、行动不便,张律师放弃周末休息收集了企业工商信息、施工记录、医疗票据等证据。2024年7月23日,案件在漠河市中级人民法院正式立案。2024年8月12日,在法院的支持下,经过整整三个小时的释法明理和耐心调解,双方最终达成一致:李森一次性赔偿杨英医疗费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金等各项损失共计9.4万元。拿到调解书的那一刻,杨英紧紧握着张律师的手,粗糙的手掌上还留着钻机磨出的老茧,他哽咽着说:“要是没有你们,我真不知道这个家该怎么撑下去。”

从深山里的意外受伤到法庭上的圆满调解,漠河市法律援助中心为身处异乡的农民工送去了专业的法律服务和温暖的人文关怀。这起案件不仅让受援人拿到了应得的赔偿,更让偏远地区的困难群众真切地感受到了法治的公平与温度。

(文中人物均为化名)