

各地法院创新机制、整合资源,为群众诉求提供多种解决方案——

零距离服务 一站式解纷

本报记者 沈靖然 王岑欣 田先进

一线行走

千头万绪的基层工作,说到底还是千家万户的事。扑下身子,把群众放在心上,讲究方法、运用智慧,再难的事也会迎刃而解

祝佳祺

多为群众想一步

冬去春来,王志敏又开始忙活起来了。顺手抓起一捆宣传册,坐上快艇,沿着漓江顺流而下。一路奇峰屹立、秀水粼粼,来来往往的船只有序穿行。遇到熟络的老乡,王志敏便会停下船聊上几句。

可以在以前,王志敏却是一个“不受欢迎的人”。王志敏是广西壮族自治区桂林市漓江风景名胜区综合执法支队的一名执法人员,负责重点查处破坏漓江生态环境和旅游秩序的违法违规行为。过去,一些沿岸群众挖沙采石,在江滩上建酒家,河道下陷、污水直排,漓江碧水不再。

听说王志敏带着执法队来查处违法行为,一些村民心里很担忧,“我们一家人就靠此营生”“这可是砸大家的饭碗”……一时间,很多村民都躲着他走。“执法必须要讲原则、讲规范,但也要注重方式方法。”一次进村走访,村里老党员的一席话让王志敏深受启发:治污治乱势在必行,但工作起来要讲究智慧。

王志敏趁着村民赶集摆摊时,拉一条板凳,和老乡们坐到一起拉家常、问需求,顺带发放宣传资料、耐心解释政策。话说开了,老乡们心里的疙瘩也解开了,“毕竟谁都愿意生活在绿水青山的环境里”。慢慢地,村民们开始配合执法、主动整改。

王志敏没有就此止步,他又做起了“后半篇文章”:帮老乡们吃上“旅游饭”。随着游客增多,当地排筏公司缺少人手。王志敏多方协调,征求大家意见,原来经营船餐馆的村民上岸后,愿意到此发展的都可以加入。在其他工作的村民,执法队也都帮着解决困难。春耕农忙时,执法队员联系农资农具、上门搭把手;洪水来临时,队员们又冲在前面帮着转移受困群众……

理解是相互的,把群众的需求看在眼里,多为群众想一步,就会收获大家的支持与理解。千头万绪的基层工作,说到底还是千家万户的事。扑下身子,把群众放在心上,讲究方法、运用智慧,再难的事也会迎刃而解。

(作者为本报广西分社记者) 栏目投稿邮箱:yxxz8494@163.com

源头治理

主动介入调解,减少诉讼增量

“夫妻好比树与藤,树只顾自己长,藤就长不快……”在云南省楚雄彝族自治州姚安县人民法院梅葛调解室内,一名身穿民族服饰的梅葛乐师调解员正在用民歌安抚一起离婚纠纷的当事人。双方逐渐平复心情,敞开心扉。

法官和梅葛乐师调解员组成的“民歌法庭”,正是姚安县法院推出的特色调解室,为少数民族群众提供更有亲和力的解纷服务。“作为彝族群众口耳相传的民歌,梅葛调是当地群众互相交流、诉说情感的重要方式。将法、理、情融入梅葛调中,矛盾纠纷化解就能更加有效。”姚安县法院立案庭庭长黄幸说。

为了有效化解诉前矛盾纠纷,云南省共设立基层调解室493个,包括梅葛调解室、金花调解室等颇具民族特色的调解室。调解室聘请熟悉法律政策、知晓民风民俗的调解员参与法庭调解工作。当有纠纷产生时,调解员会主动介入,引导双方化解矛盾。去年云南省以调解方式结案民事诉案件20万余件,占民事案件结案总数的52%。

“不仅如此,我们的法官和调解员还会入乡入村,在乡镇设立巡回审判点,把法律服务送到群众家门口。”黄幸说。今年初,姚安县法院巡回审理了一起赡养纠纷案件,因原告年老出行不便,法官决定将此案作为巡回审判案件,在村里开庭审理。

一番耐心劝解、释法,当事双方化解了误会。“庭审开到田间地头,不仅减轻了当事人的诉累,也让群众见证法院公平公正的审判过程,在旁听中增强法治意识。”黄幸说。

“通过调解把矛盾纠纷化解在基层,才能从源头上减少诉讼增量。”云南省高级人民法院有关负责人介绍,全省共选聘特邀调解组织1046个、特邀调解员4092名,去年全年通过委派委托调解化解矛盾纠纷26万余件。“下一步,我们将继续加大基层调解

核心阅读

今年的最高人民法院工作报告提出,人民法院不仅要定分止争,还要为群众化解纠纷提供多种解决方案,把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,提供菜单式、集约式、一站式服务。

各地法院从源头治理、诉调对接、专业调处等方面出台措施,真正做到群众需要什么方式就努力提供什么方式,帮助群众及时快捷解决纠纷。

室建设,设立巡回审判点,推动人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格,推进解纷机制便利化和一站式建设,提升诉源治理效果。”

诉调对接

整合多方资源,扩充调解力量

一大早,福建省福州市鼓楼区市民石先生来到鼓楼区人民法院,径直向诉讼服务大厅走去。几天前,因一起交通事故理赔与保险公司协商未果,石先生将保险公司诉至法院。在立案窗口,了解到案情相对简单,法官建议石先生先进行诉前调解。

很快,该案件便流转至鼓楼区法院诉非联动中心。“诉非联动,顾名思义就是将调解、诉讼等不同解纷方式打通,推动矛盾纠纷从终端裁决向前端化解。”鼓楼区法院副院长林伟介绍,为了解破“案多人少”的矛盾,对一些

事实清楚、争议不大的纠纷,法院会引入各方力量,协助诉前调解,既缓解法院办案压力,又减轻群众诉累。

2020年,鼓楼区法院联合司法局、妇联、人社局、交警大队等多家单位成立诉非联动中心,并从各单位聘请特邀调解员,一套多元纠纷化解体系由此建立。

“在多元解纷模式下,当事人有纠纷诉至法院后,法院可以基于诉非联动中心整合的资源,找到纠纷化解的最佳方案,发挥多方联动解纷的作用。”林伟介绍,如今与鼓楼区法院诉调对接的单位已有25家,入驻调解组织7个,特邀调解员113人。

出了鼓楼区法院诉讼服务大厅,右转便是诉非联动中心。这里有专门的案件分流员、调解员、调解工作室。每天,案件分流员拿到从立案窗口推送的调解案件,便根据案件类型将案件分配至相应调解员。

石先生的纠纷流转到了特邀调解员林高金手里。作为当地交警大队民警,林高金在调解交通事故类案件上经验丰富。接到案件后,林高金当即与原、被告双方联系,并阐明责任。双方很快达成一致,矛盾顺利化解。“案件的高效办结,离不开人民法院调解平台。”打开电脑、登录账号,人民法院调解平台上,林高金调解案件的全过程一一呈现。

“专业调解员的加入提升了相关案件的调解成功率,法院也加强业务指导,真正实现了诉讼与非诉讼资源的联动。”鼓楼区法院立案庭副庭长黄丽珍说。

“下一步,我们还将进一步完善多元化解矛盾纠纷机制。一方面,不断扩充解纷力量,让群众选择面更广;另一方面,加强法院调解平台与法院内部各系统间的对接,实现多种解纷方式流转更智能、更高效。”鼓楼区法院院长李曦说。

2020年以来,鼓楼区法院民事一审新收案件数量同比下降10.7%,万人成讼率(当地每1万人当中,法院受理的一审民事案件数)降幅位列全省法院首位,多元纠纷调处成效逐步彰显。

专业调处

创新工作机制,化解潜在风险

“您好,下周有时间过来吗?我们一起商讨下解决方案。”在安徽省马鞍山市雨山区人民法院,张俊正在为调解一起金融纠纷忙前忙后。前年,从法院退休的张俊选择到马鞍山市金融商贸诉调对接中心,成为一名专职调解员。

雨山区企业多、银行多,金融贸易纠纷频发。“此类纠纷案件标的额大、审理时间长,当事人诉讼成本较高。”张俊说,“长时间拖下去,对当事双方都没好处。”为了改变这一情况,马鞍山市金融商贸诉调对接中心在雨山区法院正式挂牌成立,专门受理个人、企业、金融机构之间的金融商贸纠纷。

因房贷逾期未还,马鞍山一家银行准备将市民刘玉刚(化名)告上法庭。张俊得知此事后,主动和当事双方对接,询问具体信息。原来,刘玉刚家中突遭变故,影响了按期还款。“这样的纠纷调解,既要考虑到群众实际困难,也要保护银行的合法利益。”为了妥善解决问题,张俊多次与双方方面面谈谈,一遍遍协商调解方案。最终,双方达成协议,刘玉刚在6个月之内还清逾期欠款,未逾期部分按原有合同规定继续执行。6个月缓冲期,让刘玉刚长舒一口气。

“金融商贸纠纷专业性强、影响大,专业力量介入调解,能有效化解潜在风险,减轻法院诉讼压力,让矛盾不上交。”张俊说,去年整个诉调对接中心受理的金融商贸类案件有近千件,调解成功率达到80%。

在家事审判中,雨山区法院采用“圆桌审判”,对法庭进行创新布置,缓解对立情绪,促进矛盾化解。雨山区法院家事审判庭庭长潘姝说:“法院还推动成立了家事多元调解委员会,我们将更多地整合妇联、公安、心理咨询机构等单位的力量,深化家事审判改革,促进家庭和社会和谐。”

两会后探落实·多元化解纠纷①



雪山演练

近日,新疆维吾尔自治区乌鲁木齐消防支队组织消防救援人员在天山北麓开展实战化雪地救援演练,全面锤炼消防救援人员在恶劣环境下的综合处置能力,为今后遂行多样化任务奠定坚实的基础。

上图:消防救援人员在雪地中进行搜索训练。左图:消防救援人员快速转移“被困人员”。

余海洋摄(影像中国)

浙江绍兴上虞区探索联勤警务站模式 提升执法水平 守护百姓平安

本报记者 张天培

场监管、环境生管理、综合行政执法等相关职能部门人员赶到现场,开展联合行动。不久后,“宵夜一条街”的乱象得以彻底整治。

“称山北路与百崧路交叉口,有两车相撞引发民事纠纷。”日前,崧厦派出所接到一起报案,值守民警马上通过智慧指挥平台,调看警力分布图,指令距离事发地点最近的巡特警莫毅挺出警。几分钟后,莫毅挺便赶到现场,和高铁新城警务站的民警一起处理

该纠纷。不到3分钟,交通事故处理完毕。以数字化警务改革为引领,上虞区分局探索巡特警、交警、派出所民警“三警”融合。“作为巡特警,我以前只负责巡逻。现在,经过专业培训和出警训练,只要接到智慧指挥平台指令,无论交通事故还是居民纠纷,都可以第一时间到达现场进行处理。”莫毅挺说。

在总结重华警务站有益探索的基础上,上虞区分局将上虞城区划分为10个网格,组建起由巡特警、交警、派出所民警组成的72人网格队,通过多警种联动,实现警情二次分流、一次处置,每个网格中的警力比原来派出所组成的巡防处突队增加了40%以上。上虞区分局副局长朱良荣介绍:“有了强大的科技手段和不同警种的职能打通,能够更好地实现重大警情联合处置、复杂警情专业处置、简单警情就近处置,最大化提高出警速度和效率。”

截至目前,上虞区分局辖区内的联勤警务站已破解各类“疑难杂症”850余件,化解大小矛盾纠纷1100余起。“通过提升执法水平、联合多方力量,我们各项工作开展更顺利,实现了辖区环境更安宁、群众生活更幸福的目标,也提升了基层治理水平。”上虞区分局副局长任刚说。

重庆 加快推进政务服务事项通办

本报重庆3月16日电 (记者刘新晋)记者日前从重庆市政府办公厅获悉:《重庆市深入推进政务服务事项通办改革深化“全渝通办”工作方案》公开发布。根据方案,2023年年底,重庆将全面建成公平普惠、优质高效的政务服务“全渝通办”体系。

据了解,“全渝通办”将依托“渝快办”一体化政务服务平台,通过统一事项清单、办事指南、审核要点、工作规程、综合窗口设置、系统支撑等“六个统一”,全面推进政务服务方式和流程系统性重塑,促进线上“一网通办”和线下“一窗综办”协同融合,全面构建“标准统一、就近交件、协同办理、一次办成”的政务服务新模式,更好满足企业和群众市内异地办事需求。

重庆将优化数字政务服务供给,提升数据共享能力,建立完善数据共享协调机制,发布政务服务数据共享应用清单。有关部门可通过数据核验获得的信息,不再要求申请人重复填写、提供,避免“多地跑”“折返跑”。此外,依托“渝快办”平台的统一身份认证和数据共享支撑能力,有关部门将丰富电子证照应用,加大电子签名、电子印章、电子档案应用推广力度,实现电子档案管理基本覆盖高频政务服务事项。

辽宁 联合惩戒政务严重失信行为

本报沈阳3月16日电 (胡婧怡、万应慧)为加强政务诚信建设,推动优化营商环境,辽宁出台《辽宁省政务严重失信行为联合惩戒实施办法(试行)》(以下简称《办法》)。根据政务严重失信行为的影响程度,相关部门依法对失信主体和相关责任人采取惩戒措施。

《办法》明确,严重失信行为包括:政府机关、事业单位没有认真履行依法依规作出的政策承诺、签订的各项合同、协议,或以政府换届、相关责任人变化、当地政府政策调整为由,不履行、不兑现或迟延履行、延迟兑现承诺条件、合同约定、优惠政策等毁约违约行为;政府机关、事业单位滥用行政权力,制定实施市场准入和退出、商品和服务自由流动、影响生产经营成本、影响生产经营行为等政策措施时,含有排除、限制市场竞争内容或规定的行为等。

《办法》提出,政务严重失信主体应对具体失信行为限期加以整改,依法依规取消其参加当年各类荣誉评选资格,并予以公开通报批评;给予相关责任人警告、记过、记大过、降级、撤职、开除处分。被认定的政务严重失信行为主体及相关责任人列入严重失信主体名单,将上传至省信用信息共享平台,及时推送至相关部门,实施联合惩戒。对于积极纠正政务失信行为、弥补当事人损失、积极消除不良影响、可视情况依法依规予以从轻、减轻或免于、不予惩戒。

本版责编:季健明 徐雷鹏 李林蔚