

全国四级法院均已开通诉讼服务热线,日均解决诉求5.9万件——

12368 热线传递司法温度

本报记者 魏哲哲

截至二〇二二年底

全国登记在册企业超五千万户

本报记者 林丽鹂

记者日前在国家市场监督管理总局召开的一季度例行新闻发布会上获悉:截至2022年底,全国登记在册的企业达5282.6万户,市场监管部门将采取多项举措为企业发展营造更优市场环境。

为创新发展营造更优市场环境。市场主体登记管理条例出台后,市场监管总局同步制定了配套规定实施细则,将相关申请类、审核类、通知类文书压减近一半,取消了6项证明材料,显著降低了市场主体办事成本。

市场监管总局登记注册局局长任端平介绍,条例实施一年多以来,新旧登记制度衔接顺畅、过渡平稳,进一步释放了稳定市场主体发展、优化营商环境的积极政策信号。今年,市场监管总局将持续深化改革,推动市场准入准营规则更加健全完善,为市场主体创新发展打造更优的市场环境,进一步激发市场主体活力和竞争力,为构建新发展格局、促进高质量发展作出更大贡献。

为企业纾困解难、减轻负担。市场监管部门在全国范围内推进资质认定告知承诺制度,优化技术评审方式,增加远程评审手段,将许可和技术评审时间分别再压缩1/3,审批时限压缩近50%。组织检验检测机构加强技术服务,帮扶制造业企业14.4万家,推动降本增效逾10亿元。联合公安部、生态环境部、交通运输部深化机动车检验制度改革,推出优化车检服务系列举措,进一步简程序、降成本、提服务,每年减免检测费用200多亿元。

市场监管总局认可检测司副司长刘仲书介绍,下一步,市场监管总局将以常压罐体检验、机动车检验、食品检验等高风险领域为重点,与相关职能部门开展联合监管、联合惩戒,保持对突出问题、突出风险的高压监管态势。同时加快探索信用监管、智慧监管实施举措,努力在强化失信惩戒、优化“互联网+监管”模式方面取得新实效。

帮扶小微企业解决“质量痛点”。“我国5000多万家中小微企业中绝大多数是中小微企业,它们是国民经济和社会发展的生力军,是推动经济实现高质量发展的重要基础。”市场监管总局认证监管司司长刘卫军说。市场监管总局在全国范围内组织开展了“小微企业质量管理体系认证提升行动”。针对小微企业“质量痛点”,编制17个行业《企业质量管理核心过程实施指南》和56个企业质量管理体系提升典型案例,对企业实施精准帮扶,通过重构企业生产流程、完善管理制度、改进关键工艺等手段,提升管理水平和产品质量。

此外,市场监管总局开展质量技术帮扶“提质强企”行动,全年帮扶企业超过5.45万家,其中中小微企业4.54万家,占比超八成,开展产业链帮扶2800多次,覆盖1500个产业集聚区,助力企业通过减少质量损耗、提升生产效率等途径提升工业产值超过81亿元。

市场监管总局质量监督司副司长王胜利介绍,下一步,市场监管总局将继续深入推进质量技术帮扶“提质强企”行动,推动质量技术帮扶更加精准。探索推进“互联网+帮扶”模式,持续提升质量技术帮扶数字化水平。进一步加强帮需互动,探索开展“你点我帮”,做到企业有需求、市场监管有回应,产业水平有提升。

截至2022年底

全国四级法院均已开通12368诉讼服务热线

接听群众来电3250万件次

2022年

全国法院12368热线处理群众诉求1465.3万件,

日均5.9万件,是2021年的2.8倍



“从来电情况看,退费问题已成为当事人反映较为集中的热点问题,应引起重视并予以解决。”这一事项被纳入当期院长督导会进行通报。

会后,院领导又召集立案庭、办公室等多部门对问题进行研究,从便民利民、集约高效的角度对诉讼费退费流程、办理所需资料及退费时间节点等进行全面梳理,并出台了相关规定,以建章立制的方式彻底解决了群众反映强烈的问题。

为了让外部评价和内部督办考核真正落地,深圳中院每周召开“院长督导会”。选读群众诉求典型案例,就是院长督导会的一个固定环节。院领导逐件听取案情分析并进行研判与反馈,部署重点工作任务,发出重点问题提示建议,推动案件源头化解、制度化解,做到事事有落实、件件有回应。

“29个省份法院实现12368热线免区号转接功能,方便当事人在任何一个地区都能直接拨打12368,更加畅通人民群众诉求表达渠道。”刘雪梅表示。

下一步,最高人民法院将坚持司法为民宗旨,推动12368热线朝着更加规范化、专业化、智能化的方向发展,深化12368热线“一号通办”建设,更好发挥12368热线畅通民意沟通渠道、听民声、解民忧功能,让人民群众感受到公平正义就在身边。

数据来源:最高人民法院
制图:汪哲平

核心阅读

回应群众诉求,传递司法温度。人民法院建设12368诉讼服务热线,通过创新服务机制、畅通民意沟通渠道,听民声、解民忧。

截至2022年底,全国四级法院均已开通12368热线,搭建便民服务“暖心桥”,有效发挥了服务群众的“民心线”作用。

回应诉求,打开双向沟通渠道

“就剩两天的上诉期了,我想上诉,希望法官尽快与我联系。”不久前,山西法院12368热线接到了太原市杏花岭区人民法院一名当事人李某的电话。

在法院热线工作人员的指导下,李某通过热线的自助留言平台给法官留言表达了诉求。

另一端,法官手机收到了12368热线平台的短信推送,了解到当事人诉求后,第一时间致电联系,提示注意事项。

“留言后很快就收到了法官的回复,诉求已经办理完毕。”当事人表示。

“12368热线打通了当事人、代理人及其他诉讼参与人与全省3000多名员额法官之间的双向沟通渠道。”山西省高级人民法院相关部门负责人表示,通过人工或自助语音服务,实现了诉讼服务24小时不打烊。

诉讼过程中,不少当事人有这样的疑惑:“给法官打电话怎么没人接”“去法院想见法官,可法官却不在”……事实上,出现这种情况,大多是因为法官在开庭、接待其他当事人或奔波在调查取证的路上,使得当事人通过拨打电话成功联系上法官的情况与当事人的预期有差距。

记者了解到,为了更好解决“找法官难”问题,切实为诉讼当事人和法官之间架起一座沟通联系的桥梁,12368热线增加“联系法官”功能——当事人需要联系法官的,可以通过拨打12368热线进行留言,方便法官处理,不仅解决了“联系法官难”的问题,还进一步规范了法官与当事人等的沟通方式。

“12368热线作为全国法院统一对外诉讼服务热线,经过几年建设,从最初的一张办公桌+一部电话机+一个值班员”的工作模式,发展为集网络在线、语音自助、短信和人工坐席服务于一体的综合性服务平台。”刘雪梅介绍。

热线的服务功能也不断扩展,从原来的诉讼咨询、案件查询等单一服务,扩展为包括咨

询、查询、预约、转办、投诉建议、联系法官等“一号通办”的诉讼服务,涵盖立案、阅卷、保全、鉴定、送达、执行、信访、律师服务、满意度评价等20多项内容。

截至2022年底,全国法院接听群众来电3250万件次,有效响应群众反映的急难愁盼问题。2022年,全国法院12368热线处理群众诉求1465.3万件,日均5.9万件,是2021年的2.8倍。

诉源治理,及时化解社会矛盾

不久前,北京市公积金中心的工作人员拨打12368热线,“数十名员工集中反映某公司欠缴公积金问题,中心虽组织多轮协商,但进展缓慢,员工情绪激动,希望法院提供帮助,对中心的协调调解工作给予指导。”

北京市东城区人民法院接到来电后,委派法官赶赴现场。经了解得知,该案件背后原因复杂——涉及上市公司拆分改制、分公司资金临时管控、债权债务清算等诸多问题。欠缴公积金问题涉及121名员工,欠缴时间短的五六年,长的近20年。

法官了解情况后,即刻开展工作。一小時后,一场由法官指导、公积金中心组织、两家企业负责人参加的调解协调会召开。各方对企业欠缴公积金的事实均无异议,但这笔钱由谁来缴却各执一词。该上市公司提出,分公司是带着资产进行的移交,应从分公司资产中补缴;而接收企业认为,这是原公司的历史欠账,应由原公司支付。

调解协调陷入僵局,法官兼顾法理情,结合法律规定和司法实践,分析法律关系,界定法律责任。经过两个小时会商后,解决方案逐步形成:从撤管专项基金中先行支付,次日中午12点前,把资金补缴到位。

“不到36个小时,所有欠缴公积金已全部补齐到员工账户!”两天后,北京市公积金中心打来感谢电话,问题圆满化解。

“我们在调研中发现,全市各级诉求承办

单位在接诉即办和诉源治理过程中,尤其在矛盾纠纷的调处上,急需法律方面的指导和帮助。”北京市高级人民法院诉服办主任崔秀春介绍,2020年以来,北京法院在12368热线增加“诉源治理”受理服务功能,对全市各级党委政府、各级政府部门、各公共企事业单位等市民诉求承办主体的司法需求“一号响应”,促进矛盾纠纷及时化解。

“近几年,12368热线在畅通民意沟通渠道方面发挥了不可替代的作用。”刘雪梅表示,如北京法院构建12368“一号响应”诉源治理工作机制等做法,用“热线”回应群众诉求,传递司法温度。

跟踪督办,推动案件源头解决

“一段时间以来,12368热线多次接到反映诉讼费退费问题的来电。”深圳市中级人民法院话务工作人员注意到这一情况后进行上报。

群众诉求服务处立即对群众诉求进行梳理研判,发现来电人集中反映“退费申请需提交的材料太多、手续复杂”“从申请提交到收到退费周期长,退费流程及要求不科学”。

中国记协举办新闻茶座 聚焦当前中国经济热点问题

新华社北京3月29日电(记者周圆)中国记协29日在京举办160期新闻茶座,邀请清华大学中国发展规划研究院常务副院长董煜,围绕“2023年中国经济热点问题”主题,与境内外记者、驻华使馆新闻官展开交流。

关于民营经济,董煜表示,中国政府坚持“两个毫不动摇”,对民营经济的态度是坚定的、鲜明的,一直不断出台促进民营经济发展的举措。当前各方面迹象都显示,民营经济的信心正在恢复当中,相关部门也在密集释放积极信号,以政策的确定性来对冲不确定性因素的影响。

董煜说,《数字中国建设整体布局规划》日前对外公布,中国全面加快数字化步伐,将为国际经贸合作带来更多利好。

甘肃黄羊抽水蓄能电站开工 为河西走廊清洁能源基地提供重要支撑

本报北京3月29日电(记者王浩)3月28日,由中国长江三峡集团有限公司开发建设的甘肃黄羊抽水蓄能电站正式开工。项目位于甘肃省武威市黄羊峡谷内,是河西走廊清洁能源基地安全稳定运行的重要支撑。

甘肃黄羊抽水蓄能电站规划安装4台单机容量35万千瓦的可逆式水泵水轮机组,额定水头478米,总装机容量140万千瓦,设计年发电量16亿千瓦时,年抽水电量21.33亿千瓦时。电站枢纽工程主要由上水库、输水系统、地下厂房系统、下水库及地面开关站等组成,预计2030年全部机组投产发电。

甘肃黄羊抽水蓄能电站主要承担甘肃电网调峰、填谷、储能、调频、调相、备用等任务。项目建成后,将为甘肃省新能源基地化、规模化、一体化开发提供有力支持,对助力甘肃经济社会全面绿色转型具有重要意义。

江苏省淮安市博里镇农民画家潘宇

画笔筑梦,绘美丽乡村

本报记者 蒋雨师

在江苏省淮安市淮安区博里镇,有这样一群农民,他们忙时务农、闲时作画。

画作以农村的生产生活场景为创作灵感,描绘出广袤大地上的乡土人情和乡亲们越过越红火的日子,被称为“博里农民画”。

潘宇是博里镇土生土长的农民画家,40余年来致力于传承和弘扬“博里农民画”艺术。

免费举办农民画培训班,指导农民绘画,只要有人愿意学,潘宇就愿意教。对于不方便来听课的学员,潘宇坚持送课到田间地头 and 农户家里,目前已培养农民画作者300余人。潘宇创建的博里农民画苑,也成为远近闻名的乡村文化品牌。

在工作中,潘宇一直在思考如何给农民画技艺注入新活力。

偶然间,潘宇看到妻子徐玉兄正在绣架前刺绣,忽然来了灵感,问妻子:“你能不能用刺绣把农民画绣出来?”妻子爽快地回答:“你能画出来,我就能绣出来。”

夫妻俩一合计,觉得这个主意可行,既能赋予农民画实用价值,又能创新刺绣作品风格。于是,夫妻俩一人作画,一人刺绣,创作出融合刺绣技艺和当地特色农民画的作品。

绣品一经推出,就受到消费者的青睐,刺绣坊应运而生。潘宇还带动农户增收致富,刺绣坊的绣娘人均月收入可达6000—8000元。“博里农民画”不仅助推当地发展,还吸引一批外出务工人员返乡就业。

目前,博里镇有农民画家200多人,绣娘超50人,作品销往日本、英国、澳大利亚等16个国家。有人说,农民画家的作品淳朴清新,形象生动,色彩艳丽大胆,是农民画家最真实的情感流露,也是对乡村振兴的直观表达。在“博里农民画”作者的画笔中,一幅乡村振兴的生动图景正在绘就。



图①:潘宇(右)带领农民画培训班的学员潘成菲在田间地头写生。

图②:潘宇(右)指导69岁村民潘金云创作农民画。通过学习,没有绘画基础的潘金云已能独立进行农民画创作。

以上图片均为本报记者蒋雨师摄

图③:农民画刺绣作品《春天的歌》,由培训班学员潘一绘制,徐玉兄绣成。

曹政摄(人民视觉)



追梦路上