

# “一站式”服务 “一体化”强基 “一揽子”解纷 “一张网”兜底 新乐立足“四个一”推进综治中心规范化建设

□ 余保成 袁璐

近年来,新乐市扎实推进综治中心规范化建设,在“一站式”服务、“一体化”强基、“一揽子”解纷、“一张网”兜底方面下功夫,不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平和基层社会治理水平。

## “一站式”服务

新乐市综治中心整合法院、司法局、信访局、开发区管委会等单位资源力量,各单位通过派驻专业人员及调解员入驻,积极对矛盾纠纷开展动态排查与高效调解,将大量矛盾纠纷化解在萌芽状态。依托“石时调”系统、“和谐石家庄”微信小程序、12345热线转办等渠道,着力打造“一站式”服务体系,对入驻的16个行业性专业性调解组织,采取“行专调解主任+值班律师”双配置模式在综治中心开展工作,对矛盾纠纷的受理、办理情况进行全流

程督办,确保群众反映的问题件件有落实、事事有回应。今年以来,综治中心受理各类矛盾纠纷731件,目前已化解705件,化解率达94.44%。

## “一体化”强基

为打造一流高效的入驻队伍,最大限度地满足群众诉求,新乐市综治中心不断充实调解员队伍,先后邀请“全国模范人民调解员”董平香及退休法官、金牌人民调解员等担任特邀调解员,引导他们充分发挥专业优势,化解各类矛盾纠纷。加强专业培训,邀请资深法官、律师、“法律明白人”,围绕民法典等法律法规对中心人员定期开展业务培训,不断提高调解员的法律素养和业务水平。新乐市综治中心不断强化激励机制,将矛盾纠纷化解成功率、群众满意度等作为考核指标,按照调解员调处纠纷的数量、质量、难易程度以及调解效率,综合确

定发放补贴经费,切实提高调解员积极性。

## “一揽子”解纷

为给各类经营主体营造无忧无虑、踏实经营的氛围,入驻新乐市综治中心的新乐市人民法院开发区法庭专门设立涉企纠纷调解工作室,由经验丰富的调解员入驻,为企业提供便捷、高效的调解服务,推动更多涉企纠纷在诉前得到妥善化解。

新乐市综治中心不断统筹解纷合力,强化人民法庭与其他入驻部门的衔接配合,对于调解成功的纠纷,及时引导当事人通过诉讼等法律途径解决,并做好诉讼服务和释法明理工作,确保各部门能够及时掌握纠纷动态。

## “一张网”兜底

为拓宽服务渠道,更好服务

群众,新乐市综治中心在提升司法服务效能上着力。强化司法指导,充分发挥人民法院在法律适用、纠纷化解等方面的专业优势,建立常态化司法指导机制。定期组织庭审观摩、调解示范等活动,为调解组织提供全流程法律指引,确保调解工作依法规范开展。建立“综治中心+法庭+企业”常态化联络机制,综治中心组织入驻部门及法官定期走访辖区企业,每月开展“送法进企业”活动,召开“优化法治化营商环境”企业家座谈会5次,针对企业经营中遇到的共性司法问题,提供精准司法服务。推行“人民调解+司法确认”工作机制,对经调解达成的协议,依法进行司法确认,明确双方当事人权利义务,赋予调解协议强制执行力。在一方当事人拒绝履行时,对方当事人可向人民法院申请强制执行,增强调解协议的权威性和公信力,有效解决了以往调解易反复、难落实的问题。

## 邱县：“检察官+社工”织密未成年人“保护网”

本报讯（雷利娜 李晓伟）邱县人民检察院高度重视未成年人司法社会工作,引入司法社工力量,参与未成年人案件办理、普法宣传等方面工作,提升未成年人检察工作的专业化、社会化水平,构建“检察官+社工”协同发力的未成年人司法保护新格局。

该院检察长带队深入社会服务中心,全面了解司法社工机构的服务能力、工作模式及实际需求,与司法社工及志愿者代表开展座谈交流。为了让司法社工更好融入未成年人保护工作,该院量身打造“线上+线下”培训机制。线上开设法律知识微课堂,解读未成年人保护法、刑事诉讼法等相关法律法规;线下组织模拟帮教、心理疏导实操演练,邀请资深检察官、心理专家现场指导。一系列精准培训让司法社工的法律素养与业务能力显著提升,为高质量开展未成年人司法社会工作打下坚实基础。

涉案未成年人小天是某学校在校生,司法社

工通过家访、校访等多渠道了解小天的成长环境、家庭氛围、交友情况等,并据此形成专业的社会调查报告,为办案检察官精准量刑及“个性化”帮教提供依据。

不仅如此,在未成年人案件办理中,司法社工通过心理量表评估、量身定制“个性化”心理疏导方案、开展脱敏训练等工作,帮助3名未成年被害人走出创伤阴影。他们还以合适成年人身份参与讯(问)问,保障涉案未成年人的诉讼权利。

“遇到校园欺凌要勇敢说‘不’,更要学会保护自己!”在邱县实验小学的操场上,邱县检察院检察官与司法社工联合开展“法治进校园”活动,通过情景剧、互动问答等形式,为500余名学生普及法律知识及自我保护技巧。

除了普法宣传,司法社工还参与社会治理工作。针对娱乐场所可能存在违规接待未成年人问题,司法社工协助检察官对全县8家娱乐场所开展专项检查,切实净化未成年人成长环境。

## 唐山丰润检察院邀请人民监督员参与涉营商环境案件质量评查

## 促进办案质效与营商环境双优化

本报讯（张雪锋）为进一步深化案件质量评查机制,强化内外部协同监督,近日,唐山市丰润区人民检察院邀请人民监督员参与涉营商环境案件质量评查专项活动,努力为营造稳定、公平、透明、可预期的法治化营商环境贡献检察力量。

此次评查选取9件已办结且未被评查的涉营商环境案件,案件类型涵盖刑事检察、行政裁判结果监督等多个领域,案由包含职务侵占、破坏生产经营、虚开增值税专用发票等多个罪名。评查过程中,评查人员紧紧围绕“三个管理”核心要求,对案件证据审查和事实认定的客观性、证据收集的合法性和全面性、办案程序的合规性、文书的制作和使用、办案“三个效果”等进行全方位评查,并在此基础上重点评查司法政策与办案理念落实情况。

况,确保检办案符合优化营商环境要求,防止机械司法,就案办案,引导检察干警持续提升服务大局的业务素养。

此次评查打破检察机关“内部自查”的固有模式,特别邀请人民监督员用“外部慧眼”为案件“把脉”,人民监督员全程深度参与,积极发表意见,与评查人员就发现的问题进行深入交流与充分讨论,共同确定评查意见和案件质量等级,确保评查结果客观公正。参与评查的人民监督员表示,通过此次评查,他们切实感受到检察机关在推动营商环境执法司法规范化建设中的坚定决心和显著成效,提高了对人民监督员这一角色的深刻认识,今后将更加积极参与此类活动,与检察机关一道,为全区经济高质量发展提供坚实的法治保障。

## 隆尧法院司法便民再部署再加力

近日,隆尧县人民法院召开司法便民利民十件实事工作推进会。会上,各责任部门负责人汇报了十件实事的工作进展,分析了当前工作中存在的问题,并提出相应解决措施。

会议要求,要提高思想认识,将十件实事作为重要任务,切实解决群众急难愁盼问题;各部门要

明确责任,强化措施,确保各项实事按时完成;加强调查研究,深入基层了解群众需求,创新工作方法,完善实事内容。

此次推进会的召开,为推进司法为民十件实事工作注入新动力。隆尧法院将继续秉持司法为民理念,不断提升司法服务水平,增强群众的司法获得感。

## 行唐检察院制发检察建议督促规范储物柜人脸识别应用 守护个人信息安全

本报讯（李宗昌 刘慧 温红丽）“现在能选密码开柜,还知道了个人信息有最多15天的保存期限,心里踏实多了!”在行唐县某超市,一位正在使用储物柜的消费者说。近日,行唐县人民检察院以公益诉讼检察建议为抓手,推动辖区超市规范储物柜人脸识别应用,促推个人信息保护在消费场景中落地落地。

“存个包还得刷脸,不录人脸就没法用,这些信息存下来会不会被乱用?”今年6月,行唐检察院收到辖区群众反映的一条举报线索,道出了消费者关于储物选择权与个人信息安全的困惑。接到举报后,行唐检察院公益诉讼检察干警立即对辖区7家大中型超市进行走访,很快锁定涉事超市。经调查发现,该超市人脸储物柜存在两大问题:一是开柜方式唯一,仅支持人脸识别,未提供密码、条形码等替代选项,变相强制消费者使用;二是提示告知缺失,未在人脸识别标注人脸信息收集用途、存储期限及安全措施,消费者知情权无从保障。

“用人脸识别是为了方便,避免顾客丢条形码开不了柜,而且设备不联网,信息不会被乱用。”面对检察干警的询问,超市工作人员如此解释。干警咨询专业人员并经现场测试发现,该储物柜属前端存储设备,用高清照片就能开柜,且未采取任何加密、脱敏等安全措施,不仅可能导致储存的财物丢失,用户的人脸信息还易泄露。经进一步核查,今年1月至6月,该超市已违规采集消费者人脸信息3000余人次。

查清事实后,6月19日,行唐检察院行政公益诉讼立案,并向相关行政机关制发检察建议,督促其对涉案超市不当收集、存储个人信息的行为依法处理,防止信息泄露或被盗,保护消费者合法权益。

收到建议后,相关行政机关迅速行动,第一时间赴涉案超市监督检查,约谈企业负责人,要求其制定详细整改方案,明确人脸信息收集、删除流程,同时委托专业技术人员对储物柜调试,从技术层面堵上安全漏洞。

9月5日,检察干警回访涉案超市时发现,整改措施已全部落实。该超市在储物柜显眼处张贴了温馨提示,清晰告知储物柜操作流程、人脸信息15天定期删除规则及联系方式;新增密码识别开柜方式,与人脸识别同步使用,让消费者自主选择。此外,对于老年顾客,由专人负责引导;对于不愿使用储物柜进行存包的顾客,提供人工存包服务,满足不同需求,使消费者权益得到实质保障。

## 张家口万全法院:党支部共建聚合力 交流互促助发展

为进一步深化党支部共建实效,实现资源共享、优势互补,9月4日,张家口万全区人民法院第二党支部与张家口机场航空护卫部党支部联合开展“支部共建聚合力,技能普法双提升”主题党日活动,以党建引领推动业务交流走深走实。

活动中,万全法院第二党支部党员走进张家口机场安检区域,学习机场安全

保障技能,进一步强化安全防范意识。随后,万全法院党员法官围绕日常工作中常见的法律问题,为机场航空护卫部党支部党员开展专题普法宣讲。宣讲内容结合机场工作与职工生活实际,并通过典型案例分

析,引导大家提升法律风险防范意识与依法办事能力。

活动最后,全体党员共同参观航空科技馆,通过观

看航空历史展品、体验模拟飞行设备,深入了解我国航空事业发展历程,激发了爱国热情与奋斗精神。

此次党支部共建活动,打破了单位间的交流壁垒,让法院党员学习了机场安全保障技能,也为机场一线人员送去了实用法律知识,实现了“党建引领、业务互促、双向提升”的良好效果。

席娟 张雅茹

## 故城检察院：“法治副校长”进校园 讲好普法“第一课”

近日,故城县人民检察院检察官以“法治副校长”身份走进校园,为师生讲好新学期“法治第一课”,用法治力量守护青少年健康成长。

检察官们先后走进郑口

中学、祖杨中学、故城县高级中学,以“远离犯罪 健康成长”为主题,聚焦未成年人犯罪、电信网络诈骗、校园霸凌和校园安全等与青少年权益息息相关的法律问题,结合

典型案例,开展以案说法,引导学生们加强自我保护能力和自我防范意识,养成良好生活习惯,远离违法犯罪,做遵纪守法的好学生。

牛敏 曹依涵

## 唐山路北：“法院+调解中心”推动物业纠纷多元化解

本报讯（刘玉丰）近日,唐山某物业公司向唐山市路北区人民法院和河北住建物业纠纷人民调解委员会路北调解中心(以下简称“物调委路北调解中心”)送来一面锦旗,对法官和调解人员的耐心工作给予充分肯定。这也是物调委路北调解中心自今年3月成立以来,收到的第5面锦旗。

在这起案件中,原告唐山某物业公司与被告李某签订物业管理服务合同,约定原告为被告提供物业管理服务。合同签订后,原告依约为被告提供了物业管理服务,但被告自2022年起开始拖欠物业费,后原告委托律师事务所向被告发出律师函催款,被告仍未付款。原告遂

起诉至法院,请求被告支付拖欠的物业费2万余元。

路北法院依法立案,经询问双方当事人意见,在确认双方同意调解后,第一时间将案件委托物调委路北调解中心调解。物调委路北调解中心及时组织当事人进行调解。经了解,原告主要担心被告在调解后仍拒支付物业费,而被告不交物业费的主要原因是物业公司对小区卫生清理不及时,调解工作陷入僵局。路北法院法官适时介入,从情、理、法三方面入手,向双方当事人释明了二者间的法律关系及各方承担的法律任

任,引导双方换位思考、互相理解。通过法官和物调委路北调解中心工作人员的释法说理,被告表示

同意支付物业费。随后,法官与原告进行了沟通,督促其尽快拿出整改方案,为小区业主提供更加优质的物业服务。最终,双方当事人达成调解协议,该案由原告自愿撤回起诉结案。

物业纠纷往往涉及多方利益,矛盾复杂,处理难度较大。为有效化解物业纠纷,促进社区和谐稳定,今年3月,路北法院主动对接物调委,整合双方资源,共同筹备成立了物调委路北调解中心。路北法院法官积极为调解工作提供法律指导,物调委路北调解中心工作人员则发挥其熟悉行业情况、贴近群众的优势,积极开展调解工作。自成立以来,路北法院协助物调委路北调解

中心成功调解物业纠纷81件。

在具体工作中,路北法院与物调委路北调解中心建立诉调对接机制。路北法院收到案件并立案后,对适宜调解的物业纠纷案件,及时委派物调委路北调解中心进行调解。物调委路北调解中心在接到案件后,迅速组织调解员了解纠纷详情,分析矛盾焦点,制定调解方案,开展调解工作。对于调解成功的案件,路北法院出具准予撤诉裁定书或调解书,确保当事人权益得到有效保障;对于调解不成的案件,则依法快速审理,及时作出判决。此外,双方还定期召开联席会议,交流工作经验,分析存在问题,共同研究解决方案,不断完善多元解纷机制。