

# 打造五星级法律服务平台

## 瑞安市公证处便民服务二三事

通讯员 林芳

在今年瑞安市重点工作考核考绩工作会议上,瑞安市政协委员叶伟东讲述了这样一个故事:前几天他到窗口办理公证,因忘记带钱,到银行取款比较麻烦,他试探性地问工作人员,能否用手机支付宝支付公证费。公证人员热情地帮他办理。叶伟东点赞说:“这真是五星级的法律服务啊!”

近年来,瑞安市公证处以提质增效创满意质量年为抓手,围绕便民、利民、惠民的工作要求,推行“银行式接待、菜单式供应、五心式(关心、细心、耐心、诚心、恒心)服务”理念,同时开通网络便民公证服务平台,力争将法律服务质量做到极致。

### 绿色通道,传递“零距离”服务

被羁押在瑞安市看守所的吴某想要卖房子,他请母亲陈某到瑞安市公证处询问相关事宜。在公证处,工作人员详细介绍了办理此类公证所需的材料,并帮助陈某与案件主办单位和看守所等部门联系、沟通,协助当事人办理同意会见的相关手续。公证人员又赶往看守所,按照公证工作流程,办理相关公证手续。当天,陈某就拿到了公证书。

赴看守所办公证是瑞安市公证处落实便民服务承诺的举措之一,该公证处通过建立公证办证绿色通道,对因服刑等特殊原因不能到公证处申办公证的当事人,实行预约上门服务,收到良好社会效果。

这样的故事,在瑞安市公证处并不鲜见。秉承“一切为了群众,全力服务群众”的理念,瑞安市公证处不断加大上门服务力度,为孤寡老人、残疾人、生病卧床或行走不便的申请人,提供便捷高效的公证法律服务。林女士对此深有感触。林女士说,她的姐姐想要把房子赠与老母亲,但由于身患重病无法上门办理。瑞安市公证处立即启动绿色通道,当天就安排公证员前往医院。连姐姐病房的病友,都纷纷为公证处的贴心服务点赞。

### 一封意大利来信,道出优质服务获得感

近日,瑞安市公证处收到一封来自意大利的感谢信,信中对该处工作人员热情周到的服务给予盛赞。

事情发生在今年5月,意大利华侨何沛瑞因办理坐落于瑞安市的房产过户手续之需,来到瑞安市公证处申请办理相关公证。当听到办证期限需15个工作日时,何沛瑞当场就懵了。他说,他们一家五口此次回国计划时间十来天,已经买好了回程机票。除去办理房产证和土地证过户的时间,留给办公证的时间极短,若不能及时办理,就得改签机票,这样不仅影响孩子上学,还得损失一大笔费用。

值班公证员在了解到何先生的困难后,主动协助何先生整理相关证明材料,于当天受理了公证申请。公证员利用午休及晚上时间加班,审查并向相关单位核实证明材料,于次日出具了公证书。回到意大利后,何沛瑞特意写了感谢信。

急当事人之所急,想当事人之所想,是瑞安市公证处每一名工作人员的服务理念。他们始终把“让群众满意”作为最高服务标准,保证所有一线公证人员都能够以最专业的解答、最优质的服务解决当事人的难题,努力让每一个当事人人感受到公证人的温暖。

### “互联网+”公证,架起服务“连心桥”

为了让市民少跑腿,瑞安市公证处主动适应“互联网+”、大数据、云计算等科技发展新形势,开通了公证云在线平台。市民们可根据自己的需求,选择办理相应的公证事项,只需动动手指,打开公证云在线平台,提交申办项目,平台自动接单后将相应办证信息提交至后台并推送公证员,实现与办证系统无缝对接。

留美华侨黄胜威通过“公证云”向瑞安市公证处上传了身份证复印件、户口本复印件、驾驶证复印件,并向瑞安市公证处提交了公证申请。很快,公证人员就受理了这起公证,并出具了公证书,同时通知当事人的委托代理人携带申请材料的原件到公证处领证。

借助互联网的便利,瑞安市公证处将服务向更多有法律需求的群众延伸,最大程度地减轻了群众“问累”“跑累”,成为广大群众解决法律困惑的“开心锁”、服务保障民生的“连心桥”。

## 行政机关不再“出庭不出声”

通讯员 纪承伟

本报讯 乐清法院日前召开新闻通报会,通报新行政诉讼法实施一年多来,乐清市行政机关负责人出庭应诉情况。一年多来,乐清市行政机关负责人应出庭130人次,实际出庭117人次,出庭率为90%。行政机关负责人正职出庭占有一定的比例,乡镇机关负责人出庭情况较好,出庭率达到100%。自行政诉讼法确定行政机关负责人出庭应诉制度以来,行政机关逐渐适应,已逐步形成负责人出庭应诉的惯例。

值得一提的是,行政机关负责人庭审规则意识逐渐建立。同时,越来越多行政机关负责人逐步改变过去“出庭不出声”的情况,开始在庭审时发表意见,渐渐发挥出庭应诉的实质性作用。不少行政机关负责人会在庭审后向原告了解详情,提出解决方案,同时表明要改善行政机关执法状态。

## 再查真烟 非法流通大案

通讯员 支逸峰

本报讯 近日,嘉善县烟草专卖局对市场上十余种紧俏卷烟品牌进行了重点关注。在高温酷暑天适时采取错峰工作制,对重点户开展集中监管,全面加强真烟非法流通工作。8月3日,该局执法人员对辖区一家经营场所依法进行检查,现场查获各类问题卷烟共计154条,案值达10万余元。

接下来,该局将继续以卷烟非法流通整治工作为抓手,注重情报分析,通过设卡堵截、清剿窝点、取缔无证等措施严防真烟的非法流动,为卷烟市场的平稳有序运行保驾护航。

## 检察建议 唤回清清河道

本报记者 许梅 通讯员 林珑

本报讯 清清河道边不远,竟然有一家废品回收站,污染环境不说,房子也是违章建筑。近日,在玉环县检察院的一纸建议下,这个沿河的废品收购站被清理,周围的居民终于又可以在河道边散步了。

今年7月初,有居民和当地人大代表向玉环县检察院民事行政检察科反映,玉环楚门镇马山村附近河道边有一个废品回收站,大量垃圾堆放在外,不仅污染了环境,连下水道都被堵塞了。玉环县检察院走访调查后,向该段河道所属的楚门镇政府发出检察建议书。7月29日,楚门镇对该废品站进行了清理整顿,并邀请玉环县检察院现场监督。随后该镇又对辖区所有河道进行清查,并向检察院作了书面回复。

## 民警处警英勇受伤 村里大婶拿来“家宝” 一瓶老菜籽油释出的真情

通讯员 甌井轩

本报讯 8月8日,温州瓯海区公安分局潘桥派出所民警金肖演在处置一名男子行为过激并欲轻生警情时,由于处置及时有效,险情消除了,自己却被该男子打伤。村里的江大婶看金肖演身上多处受伤,忙从家里拿来一瓶老菜籽油给他,说:“这是我家自制的老菜籽油,给民警同志敷在伤口上,可以消肿除淤青的,民警同志一定要敷上啊!”

事情发生在当天16时许,潘桥派出所接到报警,瓯海区潘桥街道焦下村一鞋厂里,一名中年男子在打砸物品并扬言跳楼。值班民警金肖演接警后,火速赶到现场。在鞋厂楼下,金肖演见一中年男子坐在四楼窗台上,不时地往楼下扔东西,一会儿扔下一张椅子,一会儿又扔下一块铁片。四楼的窗户玻璃已被此人砸毁,一楼地面上全是洒溅下来的玻璃碎片。金肖演见状,迅速在一楼周边拉起警戒线,防止路过村民被砸伤。

面对前来劝导的民警,男子说,自己姓杨,福建人,与这家企业有劳动纠纷,所以打砸办公场所。企业四楼办公区域里,玻璃门、办公桌、茶几、空调等物品已全部被砸毁,办公椅、饮水机等被他从四楼扔到了窗外,砸到了停放在路边的车辆上。情绪激动的杨某坐在窗台上,表示要跳楼自杀。金肖演一边安抚他的情绪,一边寻找机会。趁着杨某不注意,他一个箭步上前,一把抓住了杨某的左手,并使劲一拽,成功将杨某从窗台上拉了下来。杨某竭力反抗,用手中的三角铁猛击金肖演的头部,但最终被金肖演制服。

金肖演将杨某带离现场时,感人的一幕发生了:周围的村民拍手叫好,有的给金肖演送来了创可贴,有的拿来了毛巾、矿泉水,江大婶则捧着老菜籽油一路小跑过来……

当日,杨某因涉嫌故意毁坏财物罪被瓯海警方依法刑事拘留。



杨某被金肖演救下并制服