

# 走进一个门,纠纷一站清

## 舟山普陀区的这个中心专治各种“疑难杂症”

本报记者 高敏 通讯员 王文琪

舟山普陀区市民周某没想到,自己过个人行道,竟会掉入窨井,导致受伤。由于当时窨井盖是打开的,且周边未设置警示标志和安全防护设施,周某认为,窨井管理部门应该负责,于是拨打12345公共服务热线反映情况。

不到一小时,就有调解员联系周某,让他去一趟普陀区社会治理综合服务中心。原来,中心受理周某的投诉后立即组织调查,发现该窨井的管理人分属移动、电信、联通、华数四家单位,四家单位又共同委托某通信产业服务公司负责管理。有了侵权人主体,接下来的调解便顺理成章,周某当场就获赔部分医药费。

帮助周某快速解决纠纷的普陀区社会治理综合服务中心,其实就像是一个全科医院,能够帮市民治愈各种“疑难杂症”。中心一楼的公共法律服务大厅如同“导医台”,哪里出问题,找什么窗口,这里都能得到指引。15个受理窗口囊括了医患纠纷、劳动争议、海事渔事、城市管理等方面,即使没有对应的窗口可选,也可以找综合受理和人民调解(综合)窗口,它们兜底作用就是全权受理。二楼的办公区设有仲裁庭、速裁庭、调解室、行政复议听证室等,人民调解员、员额法官、法援律师每天坐班,市民可以找不同“医生”解决问题。

为让群众“走进一个门,解决一切事”,普陀区将“最多跑一次”改革延伸至社会治理领域,整合基层治理部门资源、社会力量,建立了集多元化解、诉讼服务、信息指挥于一体的区级社会治理综合服务中心。中心副主任虞卡华介绍,这里已建成入驻网格综治、法院诉讼服务、公共法律、信访、12345热线等15个部门,还建立了12个专业性、行业性调解组织,组建了调解专家库,形成矛盾纠纷多元化解的合力。中心还有个“最强大脑”——综合信息指挥大厅大屏幕上集纳了智慧城管等多个系统平台,矛盾纠纷数据进行统一受理、流转、处置,为当地防范社会矛盾风险提供了决策参考。今年1到11月,中心共受理各类案件7.49万件,其中96.5%“跑一次”,群众满意率达98.6%。前不久,该项目入选全国创新社会治理最佳案例之一。

金牌人民调解员李华从2003年开始就从事调解工作,调解经验丰富。“调解不能单兵作战。”李华说,针对重大疑难纠纷和群体性纠纷,中心建立了以法官、首席调解员、援助律师和职能部门参加的“3+X”会商研判机制,“先厘清事实,确定法律关系,再初步商定解决方案。”李华说,多方会商研判机制让调解事半功倍。

今年8月一起扎蟹女工的群体性讨薪案件的顺利解决就很能说明问题。俞

女士和30多名务工人员在普陀区某水产品店从事绑扎螃蟹工作,她们向中心求援,反映门店经营人刘某没有支付20余万劳务报酬且失联了。会商研判中,入驻中心的普陀区法院速裁庭法官周勇发现,被告名下有资产,但已被财产保全,他建议以其中一名绑蟹女工为原告向法院提起诉讼,由法院对这套房子进行轮后查封,“这样的压力下,刘某可能会主动现身。”周勇判断。果然,没几天,刘某就到中心接受调解,付清了拖欠的工资。

据悉,普陀区法院将诉讼服务整体搬进了中心,还组建了简案快调速裁团队,引导案件诉前分流,减少诉讼案件数量。“速裁的最大优势是高效,上午受理的案子,在明确告知举证期间的情况下,下午就可以直接开庭,当庭裁判,大大节约了当事人的时间。”周勇说。

据统计,2018年以来,中心妥善处置了163起重大疑难复杂案件,调成率、协议履行率均达100%。同时,普陀区法院的诉讼案件量也大幅下降,今年1到11月民商事案件收案同比下降32.69%。



从社区矫正对象  
到热心市民  
背后是司法社工的  
暖心帮扶

通讯员 李佳敏

他坚持做公益6年,是文明交通督导员、导医服务志愿者、公益活动组织者,也曾是一名社区矫正对象。

他叫金洪(化名),义乌人。2013年6月,金洪因非法制造注册商标标识罪被判处有期徒刑3年,缓刑4年,进入社区矫正。刚开始,金洪对每月的教育学习和社区服务并不上心。他的情况引起了义乌市同舟社会工作服务中心的注意,并派老孙做他的帮扶教育工作。

“要做好帮扶,首先就要去标签,把他当朋友看待。”老孙说。经过多次深入交谈,金洪向老孙敞开了心扉。老孙常常鼓励他积极参加活动,融入集体,才能得到他人认可。渐渐地,金洪不仅准时参加教育学习和社区服务,按时向司法所报告,还主动跟老孙分享学习心得。

一次教育学习活动后,金洪告诉老孙他想策划养老院的公益活动,“因为你和其他社工的支持帮助,让我感受到了被信任、被认可,我想回报社会。”金洪说。在老孙的帮助下,最终金洪成功开展了公益活动。

虽然现在金洪已经解矫,但他仍坚持做公益,6年从未间断,像他这样的社区矫正对象在义乌还有不少,他们的蜕变得益于司法社工默默无闻的帮助。义乌市司法局有关人士说,他们将不断总结创新,帮助更多社区矫正对象重新出发。

(上接1版)

他告诉老人,这样走,是走不到广东的。没想到,老人从兜里翻出一张名片。名片上是谁?问了半天,老人也说不出个所以然来,民警猜想,是不是老人的儿子?潘齐相随即与对方联系。对方听了潘齐相描述的情况后大吃一惊,说自己确实是老人的儿子,老人姓卢,今年74岁。自己在广东工作,因为忙,平时很少回家。由于母亲年纪大了,有时有点糊涂,又是一个人在家,他不太放心,因此前段时间曾将母亲接到广东,但母亲不习惯那里的生活,住了一段时间后就回老家了。没想到母亲如此惦念自己,竟然想从家里走到广东,就为给自己送年糕!他说,今后哪怕工作再忙,也一定会多关心母亲,常回家看看。

这边,事情的来龙去脉都清楚了。那边,沙头派出所也来信了,已经和老人所在社区取得联系,确认了老人的身份。潘齐相开车将卢阿婆送至永嘉和乐清交界处,沙头所在此地接上老人,将她安全送回家中。

还记得之前老人塞给潘齐相的那块年糕吗?把老人送上沙头所的警车时,他又把年糕塞还给老人。更温暖的还在后头——把卢阿婆送到家后,已是21日夜间,第二天就是冬至了。沙头所的辅警叶强玲亲自下厨,为老人炒了一大碗热腾腾的青菜炒年糕……



### 新兵“大考”

24日,武警浙江省总队金华支队500余名00后新兵背起行囊,开启为期3天的野营拉练。据介绍,新战士每人的背囊重达20公斤,每天野外徒步行军30余公里,过程中还将穿插紧急避险、疏散转移、卫生救护等课目训练,以进一步磨炼新战士的战斗作风,增强战备意识。

通讯员 沈伟峰 余宁磊

## 80%的民间借贷纠纷,将有“小智”帮忙审理 它让法官从重复的事务性工作中解放出来

本报记者 高敏 通讯员 高媛萱 夏法

本报讯 AI法官助理“小智”又来了。24日,“小智”与杭州市下城区法院法官共同审理了一起民间借贷纠纷。这是继“凤凰金融智审”之后,“凤凰智审”家族又添一名新成员——“凤凰民间借贷智审”。今后,全省80%的民间借贷纠纷庭审都会有“小智”参与,将办案法官从重复的事务性工作中解放出来。

据悉,“凤凰民间借贷智审”除了继承“凤凰智审”自动立案审查、自动排期送达、庭前推送报告、同步语音识别、分析认定证据等原有技能外,还掌握了全

新技能:庭审过程中,法官只要在举证质证页面提到某个证据的名称,“小智”证据唤醒功能就可以令证据“随叫随到”;一些民间借贷纠纷案件借款、还款事实复杂,借款时间跨度长、次数多,“小智”的实时生成证据链功能,可以汇总原被告提交的转账凭证等证据,并结合庭上双方的发言内容,对证据的真实性、合法性和关联性进行分析判定,还原借款时间轴,让整个借款过程一目了然;“小智”的实时推送事实性发问功能,让庭审发问从容有序;锚点自动对应点播功能轻松解决庭审结束后回看视频的需求。

近年来,浙江法院民间借贷纠纷案件不断攀升,以下城区法院为例,自

2015年起,该院民间借贷纠纷案件年均收案1500余件,高居收案数前3位。如何快速高效地审理民间借贷纠纷案件,直接关乎法院审判资源的优化配置。有了“小智”的帮忙,民间借贷纠纷案件可以实现即诉即办、即审即判,减少当事人的时间、金钱成本,也可以把法官从重复性的、程序性的、事务性的工作中解脱出来。

当天,浙江高院还对外公布了“小智”的最终形象,这是从49个设计作品中脱颖而出的,整体形象参考了獬豸,双目明亮有神,额上有一角,背部也由此演变,将能够“辨曲直、断是非”的角增加了科技元素,强化科技感。