

纵 深

执法现场的声音图像可同步传回
还能保留证据

金华质监“12365”热线升级后可有效减少错案、人情案

新手接线员也能快速应答

近日,一位男子打进金华质监“12365”热线:“我在永康买了一袋婴儿奶粉,感觉不对劲,冲泡出来的奶很浑浊,宝宝吃了很不舒服。我怀疑这袋奶粉的质量有问题,不知道哪里可以检测?”接到热线的工作人员小吕马上答复他:“您好!奶粉可以检测。如果有需要,可以送到我们金华质监局的检测院进行检测,我给您那边的电话。”

小吕是质监工作的新手,来上班不过

3个月。可检测的食品项目成百上千,她是怎样在第一时间判断出奶粉是可以检测的呢?原来,在“12365”接线终端,有着一套强大的质监工作查询系统支持。“我一边接听热线,一边在系统平台上输入关键字‘奶粉’进行搜索,一下子就查到相同的咨询案例,因此可以当场答复。”

换作以前,碰到此类咨询,接线员可能需要进一步查阅资料、向相关业务部门询问,一来二去得花不少时间,大大影响

效率。系统平台建成后,专门设立了“知识库”,由专家库和法律法规知识库组成,吸收技术机构、相关业务处室及专业技术人员,为“12365”有关事项的办理处置与咨询提供支持。“常见的业务咨询,我们都能立刻解答,碰到业务性、专业性强的,我们会安排进入预约答复流程,系统平台及时将咨询内容转给相关业务处室、技术机构的端口,并要求限时答复。”小吕介绍说。

“执法宝典”录下不可更改的证据

除了为群众提供咨询外,“12365”的另一项重要功能就是为质监行政执法提供有力支持。

“该厂涉嫌未经认证出厂销售列入目录的配电柜产品,现场产品6台,已销售6台,总货值35400元,请指示。”金华市质监“12365”举报处置指挥中心的大屏幕上,显示出执法人员正在现场调查的视频。图像中,执法人员手握着一部“执法宝典”,通过视频听候指挥中心的指令。

“依法严肃查处,产品予以扣押并抽样送检。”后方指挥员盯着大屏幕,向前方执法人员果断下达了指令。

这是9月15日在金华市召开的浙江省“12365”举报处置指挥系统平台建设现场会上的一场实战演练。一头是执法现场,一头是指挥中心,执法人员通过“执法宝典”迅速处置了一起案件。这个“执法宝典”就是他们随身携带的便携式移动终端设备。通过这种终端设备,在计算机及3G网络的支持下,实现了办案现场与指挥中心的全程数据传输和语音视频对接。这也是浙江省“12365”举报处置系统平台建设的试点成果之一。

省质量技术监督局稽查总队总队长丁德祥表示,金华“12365”平台建设试点以信息化建设为主要支撑,整合多方资源,改变

了以往举报处置指挥中心仅靠电话、传真等设备开展受理举报投诉业务工作的情况,初步发展成具有咨询服务、申诉处理、远程调解、举报处置、信息收集、风险预警、应急联动、执法管理、指挥决策等功能于一体的举报处置指挥系统综合服务平台。

“从现场演练中看到,金华系统平台实现了执法过程全透明、证据保全全公开。”省质量技术监督局局长瞿素芬说,这个系统平台不仅能及时跟踪执法现场,还对从执法现场记录到后续执法调查结束的执法办案各个环节均进行有效监控,可有效减少错案、误案和人情案的发生。

■本报记者 江南 通讯员 肖扬

“12365”质量监督热线是群众咨询、举报商品质量问题的重要渠道。但近年来随着打假形势的发展,传统的“12365”因功能单一,已越来越跟不上质监执法的需要。在金华,这条已开通了10年的热线迎来了华丽的转型升级。今年5月,作为全省市、县、乡、镇“12365”系统平台建设试点,金华市质量技术监督局建立了“12365”举报处置指挥中心,先进的设备、完善的功能、严谨的制度,使质监行政执法效率更高,确保群众的咨询、举报“有来有回”。近日,浙江省“12365”举报处置指挥系统平台建设现场会上的实战演练,更是让人见识了其魅力。

除了法律别无所崇 除了正义别无所求
这是省高院请众人为“心目中的法官”画出的像

(上接1版)

“新院长到任第4天

就约谈我这个老上访户”

一个老上访户眼中的法官是怎样的?德清农民李明康用自己的亲身经历讲出了他心目中的法官。

李明康曾经因房屋拆迁、土地安置补偿问题,先后打了3年官司,从基层法院打到最高法院,并多次上访。但是后来他还帮助法院化解矛盾纠纷,这个转变来源于他自己的体会。

“从一个‘老上访’到帮助法院化解纠纷,是从一次院长约谈开始的。”李明康说,那是赵震到任德清县人民法院院长第4天:“他在办公室约见了。这种姿态让我感觉大不同。”

李明康说:1993年政府征用耕地,补偿费太少,心中有了心结。后来房屋又被拆迁,却没妥善安置,我带领村民讨要说法,最后家也散了,老婆也跑了,我自己还养成偏激性格,动不动就要上访。”

“但是赵震院长在约谈我时,耐心听我唠叨了多年的心头积怨,肯定我义务宣传法律、无偿为弱者奔走呼号的基本方向,邀请我继续和群众打成一片,改变工作方式,多与法院沟通,争取达到事半功

倍的效果。”

就这样,一个“老上访”在充分感受到了“被尊重”的感觉后,慢慢改变了自己偏激的维权态度,学会了理性依法维权。当德清发生数百名水库移民集体上访的事件后,李明康接受委托代理移民提起行政诉讼。他在庭前引导移民不要漫天要价,不要采取过激方式,还自费印发法律资料,让移民学法。经过诉前调解,他不仅帮助移民维护了合法权益,还稳定了当地的社会秩序。

一杯龙井茶和一句

“你自己看着办”

执业21年的律师吴清旺是我省第一个律师博士。早在2004年,他就登上省高院讲台,给法官们讲授担保法业务课,并长期担任杭州中院的咨询专家,先后8年评审杭州法官理论文章。

“我对浙江法官有这样几点印象:口碑全国领先。这是浙江律师的幸运。法官工作辛苦,精神压力大。律师做案子一年几十件,但法官动辄几百件,有时还要受到社会舆论等各方面的压力。我每年评审法官的理论实务文章,感觉浙江法官的水平确实比较高。在浙江,律师和法官形成良性互动,特别这几年,我们都可以感受到彼此相互尊重和相互促进的氛围。”

在肯定了浙江法官后,吴清旺旗帜鲜明

提出了树立法官良好形象的有效途径——完善审判细节。“第一点就是人格尊重。”吴清旺讲了自己的办案经历和自己亲眼目睹的事情:“我在半山法庭办案子,一位副庭长在调解开始前,给双方所有人泡了龙井茶,气氛明显好转。相反,我也亲眼目睹一位律师问法官证据材料交给谁时,法官大声说‘你自己看着办’。哪个法官水平高?这句话的冰冷和那杯茶的温暖立判高下。”

第二点是程序把控。吴清旺说,法官是否用心倾听各方观点,律师和当事人都很在乎。如果一方讲得很长,对方时间却来不及

了,法官打断加上生硬态度,就会让当事人“浮想联翩”。

第三,勤勉尽职。“如果法官在庭审中对案件不熟悉,当事人感觉开庭是走过场。”吴清旺再次讲了自己的办案感受:“去年我办一个案子,涉及到离婚财产,名目很多,甚至还有长达10年的资金利息,我的助手算了4个通宵。结果我们的数字和法官自己算出来的完全吻合,我们立刻从心底佩服法官的认真细致。”

最后一点是以理服人。吴清旺说,说理透彻的判决书不仅推动律师专业化,更能让当事人心服口服。

