



# 政法公共服务展现新成绩—— 智能化提档升级 政法公共服务彰显法治温度



12309检察服务中心



公共法律服务中心

## 【数说】

### 法院——

2020年,全省法院运用移动微法院办理案件超过211万件,平台用户总数126万,全年新增用户数48万,全年访问3.64亿次,工作日平均访问人数5.6万,超过62万名诉讼参与人体验了移动微法院的便捷与高效。

### 检察——

全省12309检察服务热线实现全覆盖,2020年全省检察机关共接听群众来电20067件次,接待群众12249件次,发现或接收群众举报7438件,开展检察公开听证220次。

### 公安——

2020年9月,“浙里办”开发浙江省机动车检验便民服务平台,目前全省90%的车辆检测站已接入该平台。自平台上线以来,全省累计办理各类型机动车预约业务42万笔。

“最多跑一次”改革一证通办实现率94.7%,除不宜网办事项外,网上办实现率100%,73个高频民生事项全流程“跑零次”。

### 司法行政——

省司法厅全面推行证明事项告知承诺制,全省市、县两级累计3077项证明事项实行告知承诺,已让群众和企业少提交证明材料118.62万件。

2020年,12348浙江法网法律咨询同比增长19.70%,全省公共法律服务实体平台提供法律咨询53.76万件。

本报记者 陈岚

车主为车辆办年检,把钥匙交给工作人员,只要三四十分钟就能全部搞定;老百姓有矛盾纠纷要调解,或是有法律问题要咨询,通过“云端”“掌上”就能轻松实现;企业主跑最少的部门,交最少的材料,干最放心的事业……

近年来,浙江政法单位以“提供更多更好的政法公共服务和产品”为“小目标”,在让群众享受到便捷高效服务的同时,也充分感受到了公平正义的温度。

“以前最长的时候要花费一天时间。现在,我只要把钥匙交给他们就行了,三四十分钟就能办好,太方便啦!”2021年1月15日上午,林先生在杭州萧山机动车辆安全技术检测有限公司为爱车做车检。他一边喝着热茶,一边看着大厅投屏上检测的流程和进度,连连称赞“交钥匙”服务太方便了。

林先生享受的“交钥匙”服务,是指车主携带行驶证和交强险原件,把爱车开到检测站后,将钥匙交给检测专员,剩下的流程就可以放心地交给检测专员来完成。



“浙里办”开发浙江省机动车检验便民服务平台

目前,浙江机动车保有量1950万辆,每年约有860万辆需要办理车辆检测。长期以来,不少检测站存在环境差、手续烦、高峰期排队候检时间长、周边“黄牛”扰民以及车检过程不透明等问题,群众反映强烈。

2020年3月,我省全面推进车辆检测“一件事”集成改革,首批34家检测站完成试点工作;2021年6月底前,所有检测站将全部完成改革任务。

维护公平正义的同时如何传递民生温度?浙江政法干警用有智慧有精度的实干作答。

同样感受到这种顺心的,还有安吉天荒坪镇五鹤村村民老周。

前阵子老周家准备建新房,可邻居老章觉得他家新房子地基离自家太近,不同意签字。苦恼之际,老周通过该村基层治理智慧平台“五鹤慧生活”APP,预约了村里的调解员潘永强。调解员走访调查后,给出了调解方案,两家人握手言和。

2020年9月,安吉县部署推广“掌上矛调”APP。截至目前,已有187个行政村完成村级管理平台安装。越来越多的基层矛盾纠纷,通过这一“掌上”平台,化于无形。

调解员可以在网上约,诉讼服务也能在“云端”办。

2020年新冠肺炎疫情发生后,浙江法院诉讼服务中心暂停开放,线下诉讼按下了“暂停键”。但与此同时,支持“一站式掌上诉讼”的微信小程序移动微法院随即上线,不仅为法官在线办案提供了强大技术支撑,更给了当事人诉讼权利和人身健康安全双重保障。

移动微法院集在线立案、调解、送达、证据交换、开庭、执行等功能于一体,起步于余姚、成长于宁波、完善于浙江,并已推广至全国法院。疫情较为严重的2020年2月,浙江法院单日最高有超5万件案件在移动微法院平台上办理。

“花最短的时间、跑最短的路、交最少的材料、找最少的部门,办最放心的企业。”阿尔法智能制造产业园三期项目开工仪式上,园区运营总监魏洪彬为桐庐的营商环境点赞。他说,之前去过很多地方,最终选择了桐庐,只因“这里执法规范,服务健全,法治有保障”。

法治是最好的营商环境。近年来,桐庐全力打造“全省示范性县域行政服务中心”,实现1903个事项办理只需“跑一处”,企业开办实现常态化“一日办结”。

2020年,全省司法行政系统持续开展“减证便民”专项行动。通过“无证明城市”建设,各地已累计让群众不提交、少提交证明4083.99万件。同时,省司法厅推出“掌上”法律服务大厅应用模块,嵌入全系统64个微信公众号、小程序。80%以上公证机构和全部鉴定机构通过12348浙江法网、“浙里办”APP提供“网办”“掌办”服务3.8万件。

浙江的政法公共服务,诠释的不仅仅是方便、快捷,更彰显出法治的温度。

几个月前,舟山市人民检察院12309检察服务中心接到信访人张奶奶的求助电话,请求将其居住的房子“解冻”。

原来,20多年前张奶奶的儿子徐某携巨额公款潜逃,直到2019年底被抓获归案,儿子名下的这套房子一直处于冻结状态。张奶奶告诉承办检察官,房子是她出资给儿子买的婚房,也是她现在唯一的住处。如今年纪大了,腿脚不便,想卖掉房子换低一点的楼层。

舟山市检察院调查走访后,专门组织召开听证会,邀请法律援助律师、人民调解员、区矛调中心负责人等担任听证员。最终,听证员一致同意检察机关作出的解除房产交易限制的决定。得到这一结果后,张奶奶不禁流下热泪。

“12309”是全国检察机关统一使用的综合服务电话。为进一步加强检察机关与人民群众的良性互动,我省检察系统在全省打造了“12309检察服务中心”。

目前,全省基层检察院12309检察服务中心全部入驻县级矛调中心。举报药店售卖假冒口罩、搭设捕鸟网捕猎野生鸟类、刑事被害人申请司法救助……对群众来电,属于检察职能范围的,立即移送交办;不属于检察职能范围的,温馨提示、热心告知,做到24小时不掉线。