

“一类事”服务新模式精准化解家事纠纷

线上协同高效,线下“进一门”。让办理非警务案件的效率大大提高!浙江省嘉兴平湖市创设“调解优先、诉讼断后”的家事纠纷诉源治理体系,积极整合引导社会力量参与,推动家事“一类事”纠纷化解“一平台受理、全链条服务”,有效解决家事纠纷排查化解的重点、难点、堵点。

中国妇女报全媒体记者 姚改改

办理非警务案件的时间从原来的平均15.5个小时缩短至3.5个小时,效率大大提高!这是浙江省嘉兴平湖市自7月上线家事“一类事”数字化综合模块以来,取得的显著成效之一。

线上协同高效,线下“进一门”。如今,走进平湖市社会治理中心大厅,汇集了办事大厅、综合服务室、家事法庭、受理窗口的“一厅一室一庭一窗口”的集中办理平台,让家事纠纷可以在一站式化解。

“我们联合市妇联,建立健全协同联动处置工作机制,开展家事纠纷化解综合服务,为群众提供更加专业高效的紧急救助、矛盾纠纷调处、心理健康咨询等服务……”平湖市社会治理中心副主任张凯凯介绍。

自2023年8月被确定为浙江省“平安家庭”家事化解“一类事”综合服务试点县(市、区)以来,根据省委改革工作部署,结合平湖市先贤陆稼书“调和息讼,就地化解矛盾”的“息事无讼”理念,平湖市创设“调解优先、诉讼断后”的家事纠纷诉源治理体系,积极整合引导社会力量参与,推动家事“一类事”纠纷化解“一平台受理、全链条服务”。

线上部门协同 民声一键办

婚姻情感类案件有131件占比46.95%,家庭财产纠纷类案件有42件占比15.05%……打开



和谐家庭社工事务所社工开展家事矛盾纠纷调解。(浙江省平湖市妇联供图)

平湖基层智治综合应用驾驶舱的家事“一类事”模块,今年1至8月平湖市家事纠纷的发生量、处理量、处理经过、数据分析等内容一目了然。

“我们把家事‘一类事’模块嵌入整个平湖市的基层治理综合应用平台,设立了婚恋情感、家庭暴力等七大子应用场景。”平湖市妇联主席何鸣宇告诉中国妇女报全媒体记者,这在一定程度上减轻了妇联的开发运营成本,更重要的是可以将110、12345与12338、和睦家等平台的数据资源互联互通共享,实现家事“一类事”纠纷化解“一机调度、一中枢流转、一平台指挥”。这些平台接收到非警务案件后,马上流转到家事“一类事”平台,相应工作人员秒“接单”,进而快速跟进。“我们购买了社会服务,每天有专业的社工进行案件处理。”何鸣宇进一步解释。

而对社会治理中心来说,妇联的加入让处

置力量也更加多元。“以前非警务类案件多是男性基层工作人员上前处置,现在有了妇联、家事网格员及相关社会力量,当事人的抵触心理会减轻很多,有些事情也更容易柔性解决。”张凯凯说。

目前,平湖市探索出“妇联+警格+网格”的家事网格治理模式,建立“1+5+N”的家事网格治理队伍(“1”即妇联组织,“5”即警员、基层网格员、巾帼调解员、妇联执委和专职社工,“N”即“平姐姐”志愿服务队)。数据显示,全市现共有“家事网格员”1025人,今年以来已通过三级联动共成功调处各类矛盾纠纷5628件,家事类纠纷案件调解成功率得到有效提升。

24小时内进行第一次反馈,7个工作日内形成最终反馈,这是家事“一类事”平台运行以来的办案进程显示。在采访过程中,张凯凯还向记者透露,今年年底,8个乡镇的综合信息指

挥室由下而上的信息上报功能将在家事“一类事”平台上线,届时上情下达、下情上传的双向通道将更加畅通高效。

线下购买社会服务 多元参与精准化解

“您好,我真的不知道该怎么办了,我和我丈夫的矛盾非常严重,我们的关系似乎已经无法调和修复,我想离婚,但他不同意……”一个阴雨绵绵的下午,一位面带焦虑的女性步履匆匆地走进了家事“一类事”综合服务窗口的办事大厅。

经工作人员询问得知,当事人与丈夫感情基础薄弱,婚后矛盾不断,提出离婚。面对丈夫的不同意以及双方对子女抚养权的争议,当事人到此求助。

服务窗口迅速响应,考虑到当事人的心理压力及家庭紧张局势,按照“派单+领办”机制,立即流转至家事纠纷联合调委会,由和谐家庭社工事务所品牌工作室领办调解。此外,平湖市妇联、市法院及属地镇街道等多部门协同,为当事人提供了全面的调解服务。最终,双方达成一致,和谐解决了家庭纠纷。

“你们的耐心倾听和专业指导让我感觉到自己并不孤单。谢谢你们帮我渡过了这一难关。”当事人感谢地说。

据悉,为有效调动各方力量解决家事纠纷排查化解的重点、难点、堵点,平湖市从全市参与矛盾纠纷调解、心理咨询的社会公益机构和调解组织中选择10个品牌工作室入驻社会治理中心,探索建立“5+”社会参与多元化解家事“一类事”服务机制。“派单+领办”机制只是其中之一,此外还有“平台+专家”“线上+线下”“轮值+预约”“培育+培训”机制。

“在这里,你可以轻松解决各种家庭事务,从基本咨询到复杂的法律问题,我们都能提供专业的支持……”全国三八红旗手、平湖市家事纠纷联合调委会秘书长孔丽群介绍。

品牌培育的同时,平湖市还注重项目引入。聚焦家事“一类事”改革重点领域和家庭实际需求,加大政府购买服务和公益创投力度,引导324家社会组织在婚姻危机干预、反家暴、家庭教育、心理调适、儿童关爱等领域提供项目化服务,全年累计购买资金300多万元,组建志愿服务团队200多个,基本实现服务全覆盖。

观察

手机话费套餐不该「升级容易降级难」

魏芳

更换手机话费套餐,升级一键秒办,降档却难上加难,消费者常常遭遇“踢皮球”。

按说,只要手机用户提出话费套餐更换申请,电信运营商就应满足用户要求,第一时间予以办理。但事实上,原本为了满足用户个性化、多样化需求的套餐,办理起来却是“冰火两重天”,如果用户想升级话费套餐是“一键秒办”;相反,如果用户想降级话费套餐,则是“难上加难”,不是流程繁琐、办理时间冗长,就是设置障碍、遭遇推诿。

中国消费者协会近日发布的《2024年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,上半年,电信服务投诉量为31437件,同比增长92.56%,而手机话费套餐“升级容易降级难”是投诉的主要问题之一。可见,“升级容易降级难”已成为手机话费套餐更换的一种普遍现象。

其实,对于便捷手机套餐资费调整的要求早已有之。2022年,工信部就发布《关于进一步规范电信服务有关事项的通知》,要求便捷业务变更和解除,确保无协议约定的用户在同等条件下自由选择在售业务套餐,为套餐降档与升档提供同样的办理方式。这说明,“升级容易降级难”不仅涉嫌侵犯手机用户的知情权、选择权和公平交易权,而且还违背了自愿、平等、公平、诚实信用的民法基本原则。

所以,防范手机话费套餐“升级容易降级难”,还需多方发力。首先,主管部门要发力。相关主管部门应积极承担起监管的主体责任,既要加大对电信行业监管和治理力度,把相关文件规定落到实处,又要对话费套餐“升级容易降级难”的刁难行为予以必要的惩处,不妨通过约谈、列入“黑名单”、停业整顿等多种方式,让其付出“诚信代价”,又付出“停业代价”,倒逼其切实做到“升级降级一个样”。

其次,电信运营商要发力。电信服务与手机用户的日常生活息息相关,是重要的民生服务业之一。因而,相关电信运营商应当强化社会责任意识,提升客户服务能力和质量,规范自身经营行为,对手机用户遭遇话费套餐“升级容易降级难”问题要及时予以解决。

第三,手机用户要发力。手机用户一旦遭遇手机话费套餐“升级容易降级难”,可向主管部门投诉举报,以维护自身合法权益不受侵害。

播报

投资即可免费养老?

北京警方打掉一个专门针对老年人的犯罪团伙

中国妇女报全媒体记者 耿兴敏

北京警方通过预警研判,及时发现集资诈骗犯罪线索,近日,在掌握大量证据后,找准时机果断出击,一举打掉一个以旅游、健康、养生业务为幌子的“全链条”非法集资犯罪团伙,刑事拘留犯罪嫌疑人60余名。

经查,犯罪嫌疑人李某等人在北京成立信息咨询公司、投资管理公司,利用老年人缺少子女陪伴、就医需求较强、寻求养老保障的心理,量身

打造“宣传口径,声称公司正在投资建设康养医院、康养民宿、免费旅游等项目,诱导老年人购买‘高额返利’理财产品,享受‘投资即可免费养老’的服务。同时,该公司利用老年人生活节俭的特点,精心设计限期优惠、赠送礼品等话术,引诱老年人在未能认真考虑或与子女协商的情况下盲目投资。经警方核实,涉案公司均无真实投资项目,募集资金大部分用于公司日常支出、员工提成及返本付息等。截至案发共有600余人参与投资,涉案资金超过1亿元。”

法治人物

感同身受 才能情同此心

人物档案

葛娟,江苏省南通市海门区人民法院法官,南通市维护妇女权益先进个人,南通市十佳法官,海门人民满意政法干警,2023年度“最美海门人”。

顾建兵 倪晨笑

“葛法官,我同意调解方案。”“葛法官,我也同意调解方案,为了孩子我还要努力地活下去!”大约是互相体谅的心情和面对困境时固有的温情起了作用,一起道路交通事故人身损害赔偿纠纷案,如同江苏省南通市海门区人民法院三厂法庭副庭长葛娟预想的那样,双方都接受了调解方案。因为介入太深,葛娟的内心五味杂陈。

车祸骤起,两家庭遭变故

一场突如其来的车祸带走了王勇,留下妻子黄兰苦苦支撑着这个家,三个女儿最大的12岁,最小的7岁,她们都是诉状上的原告。

2023年12月22日傍晚,王勇像往日一样用冻裂粗糙的手系紧绳子,固定好废品往家赶。然而命运无常,一声巨响,他驾驶的电动三轮车被同向行驶的轿车撞向大树,黄勇的生命永远停留在这里。

驾驶座上李强的人生轨迹也因此而发生不可逆转的偏移,酒后驾驶,慌乱中逃逸。这样的情况,商业险不赔付,只有交强险了。拿到案件,看着诉状上高达160多万元的诉请,这对56岁的李强而言不是小数字。

生活跟踪,案子举步维艰

葛娟尝试拨打了李强电话,他家不富裕,事故发生后至今仍在茫然和恐惧之中。调解无从着手,葛娟便尽力安慰鼓励他,要是想想办法筹点钱,还能争取和原告调解。

开庭定在几周后,李强先到庭,逃避、全责,总赔偿额150多万元。葛娟理解他有难处,超过收入数倍的钱该怎么能扛?赔是必然的,但钱从何而来?

不管多难,工作总得做。代理人说,接了葛娟的电话后,李强也振作起来,在各处积极筹钱,问葛娟能不能再做做原告的工作。

正当葛娟陷入思考,黄兰的代理人也来了。此刻葛娟才得知:王勇的家庭很特殊,兄弟四人,只有他成家,两个哥哥有智力障碍,靠他生活,还有个弟弟也勉强养活自己。他把大哥安顿在老家的养老院,他在海门临江一带走街串巷收废品,隔几周回老家看看大哥;二哥则被他带到了海门,随身带着看管;妻子黄兰患有严重的强直性脊椎炎,三个孩子都在上小学。

这样的境况让在座的人都陷入沉默。哪知代理人接下来的话更是让人窒息,“大哥虽然傻,但也明白王勇对他最好。王勇走后,便开始绝食,隔了两天也去世了……”

这突如其来的意外让葛娟始料不及。“办的其实不是案子,而是别人的人生”这句每个法律人都耳熟能详的话在葛娟的脑海中响起。尤其是面对生活如此困难的当事人,判决书上的简单几个字或许就关联着他们的生存与幸福。

葛娟又迅速重整调解思路,“你的余生不仅属于你,更属于黄兰一家。这个案件说到底就是如何安顿他们后面的生活。”葛娟诚恳地对被告说。

在法庭外,葛娟见到了黄兰,她个头不高,头发枯黄,面色黝黯,坐在那里,无言的悲痛好像要溢出来。黄兰哽咽着向葛娟说:“我腰间盘突出四级,去年十一月本来要做手术,心想手里不宽裕还是等等吧,谁知道人却没了。”

做法官多年,葛娟见过的悲苦并不少,但遇到这样无助的家庭她还是忍不住叹息。葛娟一时无从安慰,唯有轻轻抚摸她的脊背给予安慰,此刻,葛娟更感肩上责任重大。

时间紧迫,一回到法庭,葛娟就仔细核算了被告需赔付的金额,153万左右,而葛娟在心里设定的调解金额140万左右。被告说承受不了,试图请法官下压原告要求的赔付金额。葛娟便将黄兰断断续续说的原封不动地转告被告,他的底气一下子就弱了很多。

多方协调,结局还算圆满

案情并不复杂,但调解与履行中仍有重重障碍。葛娟在法庭内外穿梭,在原、被告间游走。被告李强的儿子硕士毕业已工作一年,葛娟拨通他电话,将困境坦诚相告。而黄兰那边,葛娟在倾听、安抚之余,也积极帮她梳理面对现实、解决问题的思路。葛娟说:“论赔偿额200万元也不多,你们太难了,可是被告没有商业险,这么大的金额对他来说也难。赔偿方案一定是让他能够跳起来够得着,而不是一纸判决,让他无法面对,干脆放弃。”

几个回合后,金额卡在了120万元。被告明显力不从心,但葛娟说:“你再难,你还有命去挣钱,你看她这一家怎么办?要是协调不了,判决,她拿不到钱,死的心都有,真到这一步,你这辈子还能心安吗?”葛娟的话显然起了作用,李强妥协了,让她再和他儿子电话协商……

几番交涉之后,赔偿金额最终确定在142.5万元,再加上交强险,总额160.5万元,葛娟觉得这应该足够她们十年的生计了。

后葛娟又与公安部门几经协商,让分期赔付方案既让原告能接受,也让被告有能力履行。原、被告都明白这个方案已是对他们双方的呵护和照顾,或许也是目前状况的最佳方案,相对主动地接受了这个结果。

“法院是解决纠纷的地方,不是裁判文书的生产者。有幸成为一名法官,参与到别人的人生,需要多少的全力以赴方可不辜负这千钧之担。”葛娟表示,今后的工作中,将继续涵养“如我在诉”情怀,秉持客观公正的立场,多换位思考、设身处地,才能案结事了,只有感同身受,才能情同此心。

中国妇女报全媒体记者 姜军旗

“夫妻共同财产咋划分?”“彩礼有纠纷了咋办?”……日前,河南省濮阳市清丰县大屯乡店上村文化广场的“中帼普法乡村行”活动现场,律师讲得接地气,村民听得很有趣。“这儿不仅热闹,还能跟着学点法儿,真不孬!”

今年以来,濮阳市各级妇联聚焦本地农村妇女法治需求,建强普法志愿服务队伍,创新普法形式载体,有机融入基层治理,营造尊重妇女、关爱儿童的良好氛围,让法治阳光为乡村振兴保驾护航。

建强志愿队伍,让普法活动更有力量

濮阳市妇联联合市委网信办、市司法局、市农业农村局印发实施方案,部署安排全市“中帼普法乡村行”活动,并在华龙区、濮阳县举行了示范培训,并统筹推进市、县(区)普法志愿服务队伍。其中,市妇联广泛吸纳发动,建立了由法官、民警、检察官、律师、娟子式调解员、妇联维权干部等构成的志愿服务队伍,其中不仅有全国模范人民调解员、“娟子工作室”创办人蔡娟,“全国先进工作者”、濮阳市郭爱玲警务室负责人郭爱玲,也涵盖了市法院、市检察院相关教育专家、律师等专业人士。截至目前,全市市县两级共有“中帼普法乡村行”志愿服务队伍10支84人,为全市“中帼普法乡村行”活动开展提供重要支撑。

同时,各级妇联持续培训赋能,不断提升“中帼法律明白人”法治素养,打造好妇女群众身边的普法依法治理工作队伍,鼓励培训合格的“中帼法律明白人”踊跃参与普法宣传和妇女维权工作,让她们在家门口播撒法治的种子。

创新形式载体,让普法活动更有热度

在“中帼普法乡村行”活动中,濮阳市各级妇联线上线下结合,通过小品、戏曲、三句半等喜闻乐见的方式,提升活动的吸引力、影响力,让法治观念深入人心。濮阳市妇联联合市社科联等依托新华书店“百姓文化云”平台,围绕民法典、未成年人保护法、妇女权益保障法预防校园欺凌等线上线下持续开展“中帼普法乡村行”专题直播讲座,覆盖2.5万余人次。濮阳县妇联编排“零彩礼”小品,深入乡村巡演,倡导移风易俗,杜绝高价彩礼。开发区妇联依托巾帼宣传队,通过戏曲表演的方式潜移默化影响村民崇尚向上、尊法守法用法。台前县妇联组织妇女干部、“中帼法律明白人”走入村口田间、村民家中面对面向群众讲解法律知识。华龙区妇联权益部部长王静华结合工作实际,将禁毒、反诈、反家庭暴力等法律汇编成三句半、顺口溜,深入乡村社区广泛宣传。同时面向基层妇联干部传授婚姻家庭纠纷预防化解工作技巧,广受好评。

注重融汇赋能,让普法活动更具实效

濮阳市各级妇联还把普法宣传融入维权服务,在调处矛盾纠纷、接待来访来电、走访关爱等工作中注重释法说理,引导农村妇女增强法治意识。

通过“普法+调解”模式,将婚姻家庭纠纷化解在萌芽状态。全市各级妇联将普法宣传与“中帼法律明白人”“娟子式家事调解员”培训结合,全面提升基层妇联干部、“中帼法律明白人”“娟子式家事调解员”法治素养和婚姻家庭纠纷预防化解工作能力,将培训合格的“中帼法律明白人”纳入“娟子式家事调解员”队伍。她们活跃在普法宣传和妇女维权工作第一线,为妇女群众说法律、调纠纷、解难事、护权益。

通过“普法+关爱”护航未成年人健康成长。濮阳县海通乡妇联邀请县检察院干警通过真实案例为孩子们讲解预防校园欺凌知识。清丰县孤店镇妇联“爱心妈妈”在走访关爱留守儿童和困境儿童时为孩子们讲解防溺水、防欺凌知识,增强孩子们的安全意识和自我保护能力。濮阳市六一爱心助学中心濮阳县分中心为困境儿童发放助学金,并邀请律师为孩子们送来预防校园欺凌法治课。

与此同时,全市各级妇联还把关爱服务融入普法过程,切实保护广大妇女儿童权益。各市、县妇联12338妇女维权公益服务热线24小时畅通,市妇联131名志愿服务者每周三轮流在市妇联“娟子工作室”值班,为全市妇女特别是困境妇女提供便捷、优质高效的法律服务。

截至目前,濮阳市各级妇联开展线下“中帼普法乡村行”活动551场次,线上普法108期,覆盖6.5万余人次,提供法律咨询500余人次。今年以来,濮阳市市县两级12338妇女维权热线、信访接待室受理来电来访来电228件次,提供纠纷化解、法律咨询、关爱帮扶等215件次,件件有落实,事事有回音。

建强队伍 创新载体 融汇赋能

河南濮阳将中帼普法融入法治乡村建设