

“推进市域社会治理、扮靓平安法治乌海”系列报道——

# 服务“一站式” 群众“享红利”

走进乌海市乌达区公共法律服务中心,智能化应用无处不在,数字化服务无时不在:可视化桌面机,让“隔空”同框成现实;自助柜员机,让智能咨询更智慧;微平台,让法律服务“零距离”;智能化一体平台,让在线监管全覆盖。律师为群众“隔空”服务,法律文书一键生成,远程探视温暖民心,“互联网+公共法律服务”,让乌达区公共法律服务中心开启了智慧司法新时代。

长期以来,乌达区司法局各职能部门办公地点分散,办公环境陈旧。受限的办公场地导致司法服务资源分散,人民调解、法律援助、社区矫正、律师公证等职能迟迟无法得到整合,群众办理业务常常往返奔波,耗时耗力,极其不便。

为了扎实推进“我为群众办实事”实践活动走深走实,更好地提供高效、便捷的法律服务,拓宽公共法律服务渠道,乌达区司法局广泛征求意见建议,积极协调解决困难,并着手建设一个集智能化、信息化、现代化、专业化于一体的智慧司法实体平台,打造一个集办公、服务、接待区域于一体的综合性、“一站式”公共法律服务中心。

2021年12月1日,乌达区公共法律服务中心正式投入使用。乌达区司法局将法律服务职能集中进驻服务中心,乌达区有了自己的公共法律服务实体平台。

乌达区公共法律服务中心共划分为办公区、服务区、等候区和私密谈话区。服务大厅窗口有效整合各项职能,设有法律援助、法律



咨询、人民调解和公证4个接待服务窗口,为群众提供“一站式”、窗口化、综合性公共法律服务,并引导群众采取调解、和解方式解决争议和诉求,让群众感受公共法律服务的贴心和便捷。

乌达区公共法律服务中心在整合法律服务资源的同时,积极开展“人工智能+法律”新技术运用,打造智慧司法平台,不断推进公共法律服务工作的智能化和便民化。

乌达区公共法律服务中心配置了4个平

台,即公共法律服务自助柜员机、公共法律服务可视化桌面机、公共法律服务微平台、公共法律服务智能化一体平台。

自助柜员机与银行自助柜员机外形相似,功能包括智能咨询、人工咨询、在线办理导引、查询服务,对于当事人所需要的法律意见书、文书均可一键生成,自助打印。可视化桌面机有两个使用端,一个是咨询端,供群众求助时拨打使用;一个是律师接听端,由律师接听回答求助时使用。目前,在乌达区公共法

律服务中心和一家律师资源相对丰富的律师事务所分别设置了1部接听端,在人群相对密集以及距离城区较远的社区设置了8部咨询端。群众和司法工作人员、律师通过可视化桌面机可以进行面对面视频通话,进行法律问题的咨询与答复。微平台为群众提供24小时法律服务,群众足不出户随时随地即可获得便捷、高效的法律服务。智能化一体平台涵盖了法律宣传、社区矫正等功能,可以实现社区矫正正衔接、在线监督管理等职能。

数据多跑路,群众少跑腿。高效惠民的“一站式”服务,为群众带去便捷的同时,让司法行政工作效率提高了,业务办理轻松了。

“满意,满意,非常满意!”说起乌达区公共法律服务中心,张建明赞不绝口,工作人员不仅为他提供了法律援助,帮他解决了几年前的劳动争议纠纷,而且给他带去了贴心的法律服务。

据悉,今年4月,公证业务受理18件,比第一季度每月平均上升了80%;法律援助业务受理14件,比第一季度每月平均上升了27%;法律咨询业务受理43次,比第一季度每月平均上升了59%。

从职能部门设置分散到现在的“一站式”办公,从法律文书收取费时到现在的一键生成、自助打印,“互联网+公共法律服务”让智慧司法看得见、摸得着,其意义非凡,影响深远。乌达区公共法律服务中心的建设,拓宽了公共法律服务渠道,解决了公共法律服务窗口的盲点,提升了群众的获得感和满意度。(梁瑞虹)

“人在路上 路在心上”——榜样引领汇聚前行力量系列报道——

# 王浩：“接诉即办”彰显实干担当

本报记者●李亮 通讯员●王雅楠

“浩浩是大队的业务骨干,他任劳任怨,在接诉即办的岗位上干了一干就是8年,面对全市60%工单量的挑战,他没有退缩,而是迎难而上、负重前行,用智慧和汗水解决群众急难愁盼,努力将客运纠纷化解在基层,消除在萌芽状态,接诉即办的响应率、处理率、满意率在他的“辛勤耕耘”下均达到了100%,为东胜区和谐稳定的客运秩序做出了突出贡献。”说起“接诉即办”工作,鄂尔多斯市交通运输综合行政执法支队东胜区第一大队大队长武振华底气十足。

让武振华底气十足的这名得力干将“浩浩”,是该大队信息科科长王浩。除信息科的日常工作外,王浩主要负责12345政务服务便民热线、12328交通运输监督投诉电话等转办的信访业务。从事交通执法工作8年来,王浩从稽查副队长、指挥投诉中心主任到现在的信息科科长,虽然职位在变,但他执法为民的初心始终没有改变。他用爱岗敬业、担当作为、锐意进取的工作作风,谱写了一曲曲动人赞歌。

**守初心 担责任**  
**他是同事心中的“老黄牛”**

“勤奋钻研”“踏实肯干”“任劳任怨”,这是同事们给王浩贴的“标签”。

刚接触“接诉即办”这项业务时,王浩也是门外汉。面对形形色色的当事人,他也曾茫然无措。心中有群众,脚下就有力量。为了把“接诉即办”做成真正的维护社会稳定的民生工程,勤奋钻研的王浩找准自己的弱项和短板,从提升执法业务能力入手,利用空闲时间疯狂“补课”,使《行政处罚法》、《行政许可法》、《行政复议法》、《巡游出租汽车经营服务管理规定》等法律法规逐渐成为了他处理群众投诉的“得力工具”。在他的精心部署、细致安排下,通过集中授课、座谈交流等形式,使科室内“接诉即办”人员的业务技能和办事水平得到了极大的提升,锻造了一支业务精通、勇于挑战的“解纷”铁军,为维护良好的客



运市场秩序打下了坚实基础。

副大队长王世杰说:“王浩业务功底非常扎实,面对全市60%的工单量,他游刃有余。此外,他在做好本职工作的同时,还积极协助其他部门外出执法。“白加黑”“五加二”,已成为他的工作常态,但王浩从没有一句怨言。”

**听民声 解民忧**  
**他是群众眼里的“和事佬”**

民若有所呼,我必有所应。这是王浩处理“接诉即办”业务对自己的要求。

东胜地区出租车保有量高达2410辆,市场极度活跃,因此产生的信访数量一直居高不下,种类繁多、情况复杂、矛盾性强,虽然标的额不大,但处理起来极为棘手,如果没有一套切实可行的办法,很难妥善化解双方的矛盾。

思路宽、点子多的王浩,在我有所应的“应”字上寻找突破口,深入研究和分析矛盾

纠纷双方的心理,创新性地推出了“耐心倾听”“换位思考”的解纷新路径,让投诉者的负面情绪得以充分释放,让被投诉者及时认识到自己的错误所在。

“王浩式”的这套解纷新方法确实很管用。2021年11月,一位乘客因对出租车司机服务态度不满进行了投诉。王浩受理后立即与该乘客联系。满腹牢骚的乘客在电话一端说个不停,王浩一直耐心地倾听着。倾诉完后,还未等王浩开口,这名乘客的气就消了一半,只要求出租车司机向其赔礼道歉即可。随后,王浩迅速与出租车司机联系,通过“换位思考”的教育方法,向他列举了在商场买衣服试穿,在饭店点菜等日常生活中的例子,引导司机换位思考,并把出租车司机比作顾客,当他试穿后放弃购买,店主如果谩骂他,他以后还会到这家店购买衣服吗?出租车司机一听,恍然大悟,立即拨通投诉人的电话,向对方赔礼道歉。

王浩说:“出租车营运方面的投诉不是很复杂,但比较琐碎,只要用心、用情和当事人双方沟通,解开他们的纠结,问题自然就解决了”。2015年以来,经他接手转办过的12345“接诉即办”热线工单、交通运输服务监督12328热线工单累计达8000余件,没有一件被引起行政复议。其所在单位在东胜区的“接诉即办”考核通报中连续两次排名第一,东胜区行政审批和政务服务局给予了通报表扬。

**务实效 思进取**  
**他是行业内部的“排头兵”**

对于交通执法来说,“接诉即办”最终目的就是要提高客运主体的服务质量,进而营造和谐、稳定、健康的运营环境。这是王浩负责“接诉即办”业务多年来的感受。

基于这种体会,王浩将“柔性执法”贯穿于“接诉即办”的全过程,还首创了“服务质量承诺书”的做法。对违规行为较轻、未造成不良后果、服务不规范、主动承认错误且及时纠正、改正的,推行以教育指导为先的原则,坚持处罚与教育相结合,防止“以罚代教、以罚代管”。被投诉者有上述轻微违规行为时,王浩则主张其签订“服务质量承诺书”,教育引导他们规范经营,切实提高服务质量,从而达到降低投诉率的目的。目前,出租汽车驾驶员接受教育并签订“服务质量承诺书”共202份,执法人员当面教育出租汽车驾驶员提高服务质量,规范运营,从而降低投诉率,提高出租汽车整体市场良好的运营秩序。

采访中,王浩一直强调自己没有有什么伟大的地方,只是做了该做的工作。平凡中彰显伟大,正是他这种踏实肯干的务实作风,赢得了大家的掌声和赞誉。

