



# 温情服务暖民心

本报记者 边艳 通讯员 左世友

近日,新郑市八千乡的刘大爷到新郑法院咨询赡养立案的问题,立案庭庭长刘明波看到刘大爷手脚不方便,连忙将老人请进屋里坐下,拉家常式地给刘大爷耐心解释有关立案问题,刘大爷十分感动,说:“法官待我像亲人,我相信法律会给我一个公道。”

今年以来,新郑法院深入开展“强化管理服务年”活动,以当事人进了法院的门就是法院的客,作为“强化管理服务年”活动一项重要理念来贯彻,要求法官要行主客之礼,待客之道,热情服务,视群众为亲人,尊当事人宾客,让群众进了法院的门切实感受到司法关怀。

如何让人民群众到法院就能感受法院司法温情?该院通过“强化管理服务年”活动,转变司法作风,公开司法活动,从让个座、倒杯茶做起。

前不久,梨河镇一位62岁的农民王大爷接到该院诉调对接中心的电话,因和邻居的宅基地问题发生纠纷需要去诉调对接中心调解。“我们老百姓哪儿来过这法院呀,东西南北我都分不清。门口的工作人员看到我,问清情况后把我直接领到诉调对接中心,法官又是给我让座,又是给我倒水,待我真的很热情。”王大爷还告诉记者,在案件调解成功后走出去,可谁知外面竟然下起了大雨,无法回家,承办法官看到后二话不说拿了件衣服给他披上,还非要开车把他送回家。

看到王大爷有些不耐烦,承办法官忙说:“大爷,雨下这么大,我不放心你一个老人家呀。再说开车也快,一会儿就到了。”王大爷感动地说:“真没想到这里的法官这么平易近人,这么热情。”

该院院长说:“服务群众其实简单,老百姓要的不是口头上的服务,不是高喊的口号。他们对法院满意不满意,关键是我们有没有把他们的事当成自己的事办,有没有认真搞服务。”

目前,新郑法院开展的“强化管理服务年”活动中,将“一张笑脸相迎,一句问候暖心,一把椅子请坐,一杯清茶解渴,一心解决问题”等“五个一”贯彻办案始终,让群众真正感受到司法温情。

## 新郑法院

### “快便调”高效服务农民工

本报记者 边艳 高凯 通讯员 左世友

“李法官,真是太感谢您了,没想到咱们法庭在这么短的时间里,就把俺们的难题给解决了,真心谢谢你们啦!”新郑市城关乡的花某和郭某拿着判决书,拉着承办法官李晓丽的手激动地说。

今年10月份,新郑法院城关女子法庭开通案件办理绿色通道,深入调查,优先受理,在短短10天审结了这两起拖欠进城务工人员工资案件,及时化解矛盾纠纷,保护了进城务工人员的合法权益。

据了解,新郑法院在办理拖欠进城务工人员工资案件时,迅速行动,采取“三突出三注重”工作法,助推案件办理深入开展,切实维护了进城务工人员的合法权益,为社会和谐稳定保驾护航。突出“快”,注重效率。对经审查符合立案条件的案件,全部当日立案,并于当日快速流转进入审判程序;诉讼程序中,除案情复杂的,一律适用简易程序审理;执行环节,给予优先执行,及时足额将执行款物发放到工人手中。突出“便”,注重服务。坚持服务为先的办案理念,立案环节采取预约立案、电话立案、上门立案等便民措施,最大限度方便务工人员诉讼。突出“调”,注重和谐。调动社会力量,充分运用调解手段,促使双方尽快达成调解协议,促成案件当庭予以履行。

## 以案说法

### 楼上渗水楼下物品受损 该怎么赔偿

“叮零零……”家住新郑市某小区的刘某电话声响了起来,从电话里了解完情况后刘先生急忙忙赶回家。推开门一看,屋内被水浸泡,天花板、墙面有流水痕迹,且墙皮脱落,部分家具被泡,还有家电等财物受损。刘某了解情况后得知,原来是楼上高某家的水管破裂,积水下渗所致。刘某遂找高某要求赔偿,但双方协商好几个月,仍未能就赔偿数额达成一致,刘某很是无奈。

专家告知,高、刘两户住房上下相邻,高某的房屋漏水下渗造成刘某的房屋部分受损,高某应对此造成的损失进行合理赔偿。为什么不是全额赔偿,刘先生很是不解。专家的一席话让刘先生明白了,由于本案中他未能全部出示自己的受损情况(即受损物品的原始票据),因此不能获得全额赔付。可见,大家在日常生活中应重视原始证据的保存、采集,如消费取票、合同留底等,以免日后产生诉讼“有苦道不出”。

本报记者 陈扬 高凯 整理

# 新郑检察院 五项措施加强同步录音录像工作

本报记者 边艳 通讯员 杨丽

在新刑事诉讼法、新刑事诉讼规则明确将“检察机关讯问职务犯罪嫌疑人实行同步录音录像”工作上升为法律要求后,新郑市检察院积极对过去同步录音录像工作进行深层剖析,针对存在的问题采取五项措施,从思想、制度、保障等不同方面,保障全面落实和进一步规范同步录音录像工作,从而强力推进同步录音录像工作深入开展。

## 转变执法观念 深化思想认识

新刑事诉讼法规定:人民检察院立案侦查职务犯罪案件,在每次讯问犯罪嫌疑人时,应当对讯问过程实行全程录音录像。“通过录音录像加强对办案人员讯问活动的监督,促使办案人员转变执法观念、规范执法行为,提高人权保障意识和合法办案的自觉性;同时录音录像工作还及时固定犯罪嫌疑人供述,防止其翻供或诬陷办案人员刑讯逼供。”新郑市检察院相关负责人说,“办案人

员和技术人员必须充分认识到同步录音录像工作的重要性,转变观念,认真做好这项工作。”

## 制定工作细则 严格技术规范

该院根据《人民检察院刑事诉讼规则》、《人民检察院讯问职务犯罪嫌疑人实行全程同步录音录像的规定(试行)》等制定《新郑市人民检察院讯问职务犯罪嫌疑人实行全程同步录音录像工作细则》,做到了四个明确,即明确同步录音录像工作流程,明确同步录音录像起止时间、明确同步录音录像内容要求、明确录制资料的使用程序和要求。

## 实行岗前培训 提升工作质量

“我们都进行了岗前操作技能培训和岗前技术规范理论知识培训。通过培训有效提高了我们的责任意识和操作技能,提升了

同步录音录像工作质量。”该院技术人员曹甲一说。据了解,岗前培训制度规定操作人员必须做到“一熟二会三严格”。“一熟”就是熟练掌握同步录音录像工作的技术规范,做到录制准确到位;“二会”就是会对录音录像设备进行操作、检修,做到快速安装调试设备,保障设备的正常使用;“三严格”就是严格执行录音分离规定、严格落实三全原则、严格进行监督,确保全面落实同步录音录像工作。

## 定人定期维护 保障顺利进行

近年来,该院先后在办案区投资30多万元建设同步录音录像操作平台,并配置两套便携式录音录像设备。同时该院对录音录像设备实行定人定期维护制度,规定专人进行检修维护,做到责任到人;每两天定时开机,做到工作细化明确;与厂家建立日常联系通道,做到及时上门检修;设备损坏维修、更新程序,做到快速及时维修更新。

## 多种方式督查 确保全面落实

该院实行不定期督查、部门自查和互相监督相结合的督查模式,严格做到“三查一配合”,确保同步录音录像工作顺利进行和进一步规范化管理。“三查”指技术和自侦部门自查、技术和自侦部门相互监督、检务部门督查,“一配合”是技术部门、办案部门、检务督查部门协作配合。在讯问职务犯罪嫌疑人全程录音录像中,技术人员和办案人员要对照《工作细则》中要求,检查自己是否做到,技术人员和办案人员要相互监督,对方的行为不符合《工作细则》要求的,要及时向对方提出整改意见;检务督查部门要不定期对同步录音录像工作进行实地督查或查看录音录像资料,发现技术人员和办案人员行为不符合《工作细则》要求的,及时向技术或办案部门发出检务通报;检务部门、技术部门和办案部门要相互配合,技术和办案部门对提出的整改意见要真诚接受,认真整改。

# 开展普法宣传 增强维权意识



本报讯(记者 陈扬 沈磊 通讯员 高兵 文/图)11月20日下午,省高院、郑州市中院和新郑市法院的法官及干警数十人,来到郑州航空港区设立“维护农民工权益法制宣传岗”,把法律知识送到富士康员工公寓等务工人员密集地区,受到大家热烈欢迎。

活动现场,三级法院通过悬挂横幅、发放宣传资料、现场讲解等方式进行宣传。富士康工会相关负责人李华堂指出,此次活动对员工来讲是个“福利”,增加了大家自我维权、法律保护意识,对工会来讲也是一次“机遇”,通过参与和学习将更加专业,有助于更好地为员工服务。

据悉,针对进城务工的实际情况,省高院、郑州市中院和新郑市法院及时安排法官在街道、农村等进行法律宣传和法律服务活动,并将《劳动法》、《合同法》、《工伤保险条例》等有关法律法规进行整理,印制成简单易懂的《法律指南》宣传册,无偿发放给务工人员。

当天活动共发放宣传资料500余份,现场答疑100余人次,受到大家一致好评。

左图法官为富士康员工答疑解惑。

本报讯(记者 赵聪聪 高凯 通讯员 刘岩岩)随着城市建设步伐的加快,征地拆迁问题日益突出,由此引发的矛盾纠纷也多了起来。新郑市司法局积极发挥职能作用,采取三大举措,积极主动投身到拆迁一线,通过公证监督、法律服务、普法宣传等措施,既保障了群众利益,又推动了经济社会发展。

# 「三举措」助力和谐拆迁

新郑司法局

在组织上参与服务。该局成立由普法宣传员、公证员、律师、法律服务工作者组成的拆迁工作服务队,参与全市重点拆迁工程,积极参与拆迁维稳工作,指导和协助调解拆迁项目的纠纷,保证了工程的顺利施工。

在程序上把关服务。司法局充分发挥公证部门的职能作用,为被拆迁居民提供全方位的公证法律服务。在办理拆迁房屋的继承、析产、委托、声明中发挥公证职能作用,为拆迁安置居民提供完善的法律服务和法律保障,最大限度地保障了被拆迁人的合法权益。

在法律上渗透服务。该局积极为参与拆迁的工作人员搞好法律培训工作,让他们从拆迁的意义、拆迁的法律法规、拆迁的方式、如何规范拆迁行为以及征地拆迁补偿等多方面进行系统学习,做到宣传思想到位、法律程序到位,尽全力抓好征地拆迁工作,推进重点工程建设。

此外,新郑市司法局还注重加强拆迁工作中的法制宣传工作,积极组织普法人员深入拆迁现场,通过展牌、宣传材料和法律咨询等多种形式,宣传法律知识,向拆迁居民宣传拆迁相关的法律法规,解答与拆迁有关的法律问题,为群众提供法律服务。截至目前,共开展拆迁法律宣传32次,化解调处拆迁过程中引发的矛盾纠纷47件,有效维护了全市社会大局的和谐稳定和重大项目的持续推进。



在“保平安·创和谐”雷霆行动中,新郑市公安局的夜巡民警走进门店宣传防范知识。 本报记者 李伟彬 通讯员 鲁沛莉 摄



遇到紧急情况怎么求救?有困难怎么办?11月21日,新郑滨河帝城幼儿园小朋友在老师的带领下来到该市110便民服务中心,听值班警察讲解110的作用和使用方法。通过儿歌顺口溜,小朋友们轻松记住了安全小知识,进一步提高了安全意识。 本报记者 李伟彬 通讯员 鲁沛莉 摄

# 群众之事在心中

——记新郑市和庄镇穆庄村人民调解员高长民

本报记者 樊鹏飞 通讯员 任艳艳



调解员 高长民

“说起来琐碎,听起来心烦,做起来麻烦。”新郑市和庄镇穆庄村人民调解员高长民说,干基层工作难,干调解工作更难。但凡事总得有人去做,而且要努力做好,这就是责任。

17年来,高长民以强烈的责任心、高度的责任感,在调解工作中充分发挥自己的能量,守护着一方的和谐与稳定。用他自己的话说:“责任心,是我们调解员做好工作的主要动力。调解工作没有星期天,矛盾纠纷就是命令,一旦发生矛盾纠纷,就应该忘我地投入到化解矛盾中去,只有具备了有案子在手就茶饭不香的责任感,才能不负众望。”

据了解,该村是一个典型的农业村,位于镇区最南边,与长葛市接壤。村里的矛盾纠纷都是些鸡毛蒜皮的“小事”,用高长民自己的话说这些事就是一个“法院管不了、部门管不了”的“盲区”。因为这些事在法院、派出所够不上走法律程序的立案标准,但不解决又让党委、政府和群众闹心。但是这些事最能考验调解员的政策法律水平、情感沟通能力,还有至关重要的细心、耐心。

村里两兄弟在耕种父母田地上起了纠纷,结果在地头上就打了起来,哥哥被打住院,弟弟扬言就是坐牢也不道歉赔钱。高长民知道后立马开始了“灭火”工作。

“你看看人家,‘兄弟同心、其利断金’,你们呢?因为种地这点小事‘窝里斗’,你们还是不是亲兄弟!”高长民批评批评这个,开导开导那个,最终,根据兄弟两个的家庭情况,把地给了条件不好的弟弟耕种,老大也不再因此而“耿耿于怀”了。

高长民的工作得到了大家的赞许,但又有谁知道背后的心酸。农忙时节,自家的庄稼顾不上打理,却泡在别人的田间地头;饭碗碗端起来,听说出事了就得马上放下……17年来,高长民自家的事他很少操心,时时把“群众之事记心中”。家人看他整天东奔西走,都劝他不要干了,他说:“我图个啥?

只要能能为政府分忧,能为民解愁,值!”

“作为一名专业调解员,仅靠嘴皮子显然是不行的。”高长民深知:要想把工作做好得掌握业务知识和工作技巧,熟悉相关的法律法规;此外要多和村民接触,增进感情,只有和群众关系搞好了,打成一片了,调解工作才能做好;只有多接触,多沟通,才能随时掌握村民的心理状态,了解村民的需求,才能掌握解决村民矛盾的主动权。

一个公司要在该村落户,需要占用村里的土地,一向太平的村庄一下子“热闹起来”。有的村民想多要点补偿款,有的村民不愿意让出土地……一时间矛盾多了起来,然而最终在高长民的妥当处置下,工程顺利进行。高长民不但为老百姓争取到他们应该得到的利益,也消除了一些老百姓的无理要求。

“基层调解工作虽然麻烦,可练就了我的调解本领;基层调解工作虽然苦累,但让我享受了调解成功后的兴奋与乐趣。”17年来,他成功调解各类纠纷1400多件。在谈及今后的理想时,高长民说,如果可能,他愿意在调解的路上一直走下去!