



人民法院提供“肩并肩”现场帮办式服务

最大限度消除残疾人参加诉讼活动障碍



平安特稿

本报记者 张昊

“以前,没有手语翻译,法官,有听力障碍的当事人都不明白对方在说什么;并且手语翻译人员是否了解诉讼规则,诉讼程序,在翻译中能否做到精准、完整翻译等,都直接关系到残疾人合法权益的保障。”8月9日,在湖南省政府新闻办召开的新闻发布会上,湖南省残疾人联合会副理事长钟娜对残疾人参与诉讼活动面对的困难如是说。

在这场由湖南省高级人民法院与湖南省残联联合召开的发布会上,两家单位共同发布《为残疾人提供更加优质诉讼服务的十一条举措》(以下简称《举措》)。针对前文提到的痛点难点问题,《举措》提出探索建立无障碍诉讼辅助服务人员和服务机构指导名册,逐步提升获取手语、盲文翻译等无障碍诉讼服务的准确性、便捷性和信赖度。

自2023年9月1日起施行的无障碍环境建设法明

小案事不小 小案不小办

讲述人:陕西省西安市雁塔区人民法院执行局法官助理牛天宝

近年来,人民法院不断加强保障残疾人合法权益工作。作为一线干警,我们常需要思考如何践行“如我在诉”的理念,切实保障残疾人平等、充分、便捷地参与诉讼活动。7月23日上午,我就接待了一位“特别”的申请执行人。

“我听力不行,有需要我做的请写下来,我看了答复,麻烦了。”不同于一般的当事人,这是一位白发苍苍的老人,老人进门后没有说话,而是直接递上了一张小纸条。

我看后立即明白了,老人是听力障碍者。于是我向老人点头微笑,并示意他坐下看面前的电脑屏幕。

“我把字体调大了,您能看清吗?”
“可以。”
“请把您的身份证给我看一下,核对下身份信息。”

……

我输入想说的文字,与老人展开“对话”。
“我们已经对被执行人名下的银行、支付宝、微信、房产、车辆等都进行了查询,目前没有发现可供执行的财产。”我将案件办理情况向申请人进行了详细说明,并问道,“您有什么线索可以向我们提供吗?”

“我找不到对方,也联系不上他,希望法院拘留他。这两千块钱对我来说是救命钱,我还在住院,今天是‘请假’出来的。”老人说。

听到这里,我心头一紧,这起案件的执行对老人来说很重要。我看到老人手上还贴着留置针,稍加思索后,用键盘敲出以下文字:“采取拘留措施的前提是必须找到这个人,您现在安心回去看病,我们想办法,安心等我们的消息。”为打消老人顾虑,我特意将“安心”两字进行了加粗。



明确规定,司法机关应当依法为残疾人、老年人参加诉讼和获得法律援助提供无障碍服务。

人民法院在切实保障残疾人平等、充分、便捷参与诉讼活动方面有哪些举措?如何进一步预防化解涉残疾人矛盾纠纷,维护他们的合法权益?无障碍环境建设法施行一周年之际,《法治日报》记者围绕这些问题进行了采访。

加强基础设施建设

加强无障碍诉讼服务,是司法文明进步的应有之义。近年来,最高人民法院不断推进在司法领域全面落实无障碍环境建设法。

今年2月底,最高法在广泛调研基础上,会同中国残联印发《关于为残疾人提供更加优质诉讼服务的十条意见》(以下简称《意见》),并出台配套文件《人民法院诉讼服务中心无障碍环境建设规范》,这也是无障碍环境建设法施行后,最高法出台的首个对法院诉讼服务中心无障碍通行设施、无障碍服务设施、无障碍标识、无障碍诉讼资料等无障碍环境建设提出明确要求的规范性文件,并强调各级人民法院诉讼服务中心应当进行必要改造,保障涉残疾人案件依法及时立案等。

“《意见》是在司法领域落实无障碍环境建设法的具体体现。”最高法立案庭副庭长张新庆说,《意见》出台以来,最高法会同中国残联制作了盲文版诉讼指南,已在6月底投放到全国四级法院诉讼服务大厅。

作为无障碍环境建设的“优等生”,湖南法院在多年实践中积累了不少行之有效的办法,帮助残疾人诉讼更加“无碍”。

“全省各级法院诉讼服务场所应当加强无障碍信息交流服务,根据实际配备相关诉讼资料的无障碍版本,根据不同残疾类别当事人需求,提供无障碍信息交流服务,探索提供大字、盲文版裁判文书。”

“对确因身体原因不能到现场办理诉讼事务的残疾人,可以安排人员上门服务或引导其通过人民法院在线服务平台、12368诉讼服务热线等便利方式办理。”

8月9日的发布会上,湖南省高院副院长曾东楼介绍了《举措》的重点内容。

提升服务品质

从残疾人视角出发,才能真正发现“痛点”。曾东楼向记者介绍了长沙市天心区人民法院的一些有益

做法。

“在天心区法院审理的一起视障人士参加的案件中,书记员运用无障碍庭审直播系统,将笔录同步到视障人士的手机上,用文字转语音功能实时播报。庭审结束后需要签字时,法官将调解书内容逐字逐句读给视障人士听。”曾东楼说。

加宽的无障碍门禁闸机出入口、低位智能诉讼服务电脑、无障碍卫生间……这些都是天心区法院诉讼服务大厅里贴心置备的无障碍设施。

“天心区法院获得了国家首批无障碍环境认证。我们不断完善无障碍诉讼服务体系,就是为了能够向残疾人和老年人等群体提供无差别诉讼服务。”天心区法院综合办公室主任刘建说,近些年,该院无障碍诉讼服务建设已从1.0版无障碍建设硬件改造,升级到2.0版无障碍“智能”改造。

采访中,记者了解到,《意见》印发后,各地法院会同本级残联结合地方实际,出台一系列加强残疾人司法保护的规范性文件,夯实残疾人权益保障工作的制度基础,与此同时,各地法院认真落实《意见》要求,在诉讼服务大厅配备无障碍服务设施,建设无障碍法庭,无障碍调解室,邀请残联工作人员以及有关调解力量参与涉残疾人纠纷化解工作。

河北省邯郸市中级人民法院指导全市法院为残疾人开辟专属“绿色通道”,增加全流程“一对一”服务,对于符合立案条件的,由立案窗口优先接待,审核受理,减少等待时间。

福建省莆田市城厢区人民法院在审理涉及残疾人案件过程中,实行“四优先”“三上门”服务。“四优先”即引调优先、立案优先、审理优先、执行优先,对符合先予执行条件的裁定先予执行;“三上门”即上门立案、上门调解、上门开庭服务,为行动不便的残疾人提供上门立案、开庭,把司法温暖送到群众家门口。

……

张新庆说,为进一步提升服务品质,各级人民法院在诉讼服务大厅普遍建立残疾人“绿色服务”窗口,提供语音、大字、盲文等特色诉讼指南,提供“肩并肩”现场帮办式服务,最大限度消除残疾人参加诉讼活动障碍。

培育特色品牌

最高法立案庭诉讼服务中心建设指导办公室主任徐德芳介绍说,近年来,各地法院结合本地实际,



记者手记:

全社会共同努力让爱无碍

本报记者 张昊

“你听,这个红绿灯会发出‘哒哒哒哒’的声音,红灯时和绿灯时的节奏不一样,这可以帮助盲人判断现在是是否能通行。”

“你看,人行道上黄色地砖铺成的是盲道,直线和转弯处的地砖凸起不一样,这能帮助盲人判断路的走向。”
“你摸摸,这楼梯扶手的起点和终点,上面有些凸起的小点点,这是盲文。盲人摸上去就知道楼梯的起止了。”
“你闭上眼睛,感受一下如果眼睛看不见了,如何与这个世界相处。”

……

有时,我接孩子从幼儿园回家,路上会向她介绍遇到的无障碍设施。在我看来,这样做,不仅是给孩子讲解必不可少的无障碍环境知识,更是让她能够建起必不可少的对残疾人平等充分参与社会生活、共享社会物质文化成果的同理心。

近年来,我国不断加大无障碍环境建设力度,特别是无障碍环境建设法自2023年9月1日起施行后,只要留心观察,这些为残疾人提供便利的设备、设施越来越多,随处可见。

对城市道路、公共建筑物和居住区环境的硬件设施进行无障碍设计、改造,公共传媒、手机软件、公共服务等“软环境”实现无障碍改进、升级……这些无不提升了残疾人的生活质量和参与社会生活的能力。

对于普通人而言,机动车、自行车停放避让盲道,乘坐公共交通工具时将爱心座椅让给有需要的人,如厕时不要占用无障碍卫生间,维护无障碍环境设施的正常使用,这些同样是在以实际行动贯彻落实无障碍环境建设法的精神——让爱无碍。

与此同时,我们还可以向有关部门提出无障碍环境建设建议;必要时,将违反无障碍环境建设法相关规定、损害社会公共利益的行为线索提交给有关部门……希望全社会共同参与无障碍环境建设,为残疾人提供更方便的无障碍环境,让他们更好共享社会物质文化成果。

□ 本报记者 陈东升
□ 本报通讯员 冯 雁 顾洁丽

乌篷摇梦,白墙粉黛。在浙江绍兴这座千年古城,河中乌篷船随波摇晃,路边行人熙熙攘攘,入眼皆是温婉的水乡诗意,而这都离开不了平安建设的保驾护航。

绍兴将坚持和发展新时代“枫桥经验”作为平安建设的总抓手,坚决扛起发源地使命担当,全力以赴防范风险、保安全、促发展,有力维护了社会大局安全稳定。

擦亮平安底色

“要不是你们及时阻止了我,我就要上当受骗了,现在他们给我的两个网址都打不开了。”近日,诸暨市公安局浣东派出所接到一名快递员的报警,称一客户要邮寄200克金条,怀疑其遭遇诈骗。

接警后,派出所民警立即赶往现场,找到了寄件人陈女士。得知黄金是寄去投资后,民警立刻联系快递员给这个黄金包裹按下了紧急“拦截键”,挽回了11万元的损失。

一直以来,浣东派出所组织警力深入辖区各村社,在人员密集区域张贴,悬挂相关反诈宣传标语,营造全警反诈,全民反诈的浓厚氛围。快递小哥在取件后得知邮寄物品是黄金,就想到民警此前在网点开展的邮寄黄金骗局反诈预警,于是及时报警,避免了寄件人被骗。

这是平安绍兴建设工作的一个缩影。绍兴市坚持和发展新时代“枫桥经验”,把推动平安建设突出问题抓早、抓小、抓源头作为工作突破口,在全市范围内部署开展了为期一年的治源行动,致力于从源头解决六个重点领域的突出问题,除电信网络诈骗外,还包括校园安全等。

据了解,今年上半年,绍兴各类生产安全事故起数、亡人数同比分别下降44.4%、53.8%;火灾事故起数同比下降17.84%;普通道路亡人交通事故起数、亡人数同比均下降14.29%;电信网络诈骗发案数同比下降18.51%。

为深入推进更高水平的平安绍兴建设,今年以来,绍兴强化制度建设,梳理出20项平安建设常态化工作任务清单,通过每日要情、每周小结、每月综述、每月分析等制度,压紧压实各地各部门主体责任,实现以最小单元的平安确保全市大局平安;同时依托数字赋能,坚持多仓统管,迭代升级统一地址库,推进“越智理”社会治理平台等项目建设,为源头防控、精准预防提供支撑。

推进三源共治

当下,群众的利益诉求更加多元化,不同利益主体间的矛盾也日益突出。绍兴始终坚持对矛盾纠纷预防化解法治化工作的探索,一体化协同推进诉源、访源、警源三源共治工作,积极打造具有鲜明绍兴辨识度的基层治理特色品牌,为建设更高水平的平安绍兴、法治绍兴奠定了坚实基础。

为进一步提高轻微道路交通事故处理效率,绍兴市公安局探索打造集物损在线处、轻伤现场结、有事一起帮为一体的交通事故处理闭环服务工作法,依托数字赋能,警保协同、联动联动等方式,取得明显成效。2023年以来,绍兴市交通事故处理投诉量同比下降23.61%,涉及交通事故处理信访量同比下降31.24%,交通事故纠纷诉讼案件数同比下降22.46%。

面对金融纠纷持续增长、多元纠纷体系不够完善等问题和挑战,绍兴市司法局联合相关部门出台了《关于坚持和发展新时代“枫桥经验”推动金融纠纷多元化解的意见》,组织各类金融机构、整合商会协会等力量,加强金融消费者权益保护中心(金融纠纷诉前调解中心)、金融纠纷调解百人团、金融共享法庭等建设,构建调解、公证、仲裁一体化的非诉纠纷多元化解机制。

诸暨市枫桥镇深化矛盾纠纷化解法治化探索实践,提炼完善具有枫桥特色的矛盾纠纷化解工作机制,切实做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决。

打造特色点位

一直以来,绍兴持续推动新时代“枫桥经验”,平安建设与当地特有文化的相向同行、融合升华,打造了许多与平安法治相关的特色点位,成为法治绍兴、平安绍兴建设的内生强大动力。

“小朋友们,要是家中起火,应该怎样处理?”在上虞应急安全体验馆内,讲解员正在为一群小学生讲解安全知识,孩子们聚精会神地听着,脸上写满了认真和好奇。

今年年初,浙江省首张平安文化旅游地图发布,该地图汇聚了全省160个平安文化旅游打卡点。绍兴有9个打卡点入选该地图,上虞应急安全体验馆就是其中之一。入选的打卡点中,不仅有大家耳熟能详的枫桥经验陈列馆等,还有历史悠久的新昌县大佛寺文化旅游平安景区,不但呈现了绍兴厚重的历史文化底蕴,更展示了法治绍兴、平安绍兴建设的新“枫”景。

值得一提的是,绍兴还构建了双贯通、五协同、六提升大中小学思政教育一体化的市域模式,绍兴文理学院作为牵头高校,携手绍兴市教育科学研究院,相继建立绍兴市大中小学思政课一体化建设联盟和名师工作室联盟,引领全市大中小学用好“枫桥经验”的思政富矿,上好寻迹溯源的思政大课,整合课程资源库,建好专题网站,在传承创新中合力擦亮新时代“枫桥经验”金名片。

根据学生认知实际,诸暨市西湖小学等学校教师确定小学围绕有好事商量进行感知教育,初中着重感悟法治精神,高中课堂引领学生理解人民主体性,大学关注学习基层矛盾调解方法进行授课,实现了小学认识、初中认知、高中认同到大学认同的阶梯式教学目标。

绍兴坚持和发展新时代“枫桥经验”

深化矛盾纠纷预防化解法治化实践