泉州深化

J 模式提

# 精细服务托起老年人"稳稳的幸福"



□ 本报记者 张驰 范瑞恒

不转账不汇款、代办养老保险要警惕、虚假销 售保健产品需注意……10月11日,天津市武清区司 法局东蒲洼司法所在辖区开展助老公益活动,引导 老年人树立反诈意识, 捂好自己的"钱袋子"。

"老年人自我保护能力有限,遭受人身、财产损 害后,往往不知道该如何维护自己的合法权益。"东 蒲洼司法所所长苏俊宇介绍说,近距离服务保障老 年人合法权益成为该所的一种工作方式。

2024年以来,天津聚焦老年人群体公共法律服 务需求,重点关注高龄、失能、困难、残疾等老年人 "急难愁盼"问题,建立健全工作机制,完善服务体 系,为老年人提供更加"可感、可知、可及"的法律咨 询、人民调解、法律援助、法治宣传等公共法律服 务,不断增强老年人的获得感幸福感安全感。

#### 服务更暖心

"太感谢你们了。"近一段时间,家住南开区的 王奶奶深切感受到了和信公证处服务的暖心周到。 82岁的王奶奶是孤寡老人,想办理意定监护、遗嘱等公证 业务,在社区的帮助下电话咨询和信公证处相关事宜。

了解到王奶奶的相关情况后,和信公证处公证 员冀海虹多次上门服务,定制化设计养老服务及相 关公证业务的具体方案,消除了王奶奶的忧虑。

暖心、便民一直是天津公共法律服务的高频词。 天津市司法局公共法律服务一处处长李明介绍 说,该市近年来开辟了老年人法律援助"绿色通道",对 老年人法律援助案件优先受理、优先审查、优先指派。

近日,《法治日报》记者随机走进天津市一家公共 法律服务中心或者服务站,发现休息区的放大镜、老花 镜、急救箱等适老、助老设施已成为"标配",遇到老年

人前来咨询,工作人员还会为他们提供服务指引。 这天,在津务工的赵阿姨来到和平区公共法律 服务中心寻求帮助。为了给丈夫看病,赵阿姨从 2023年9月开始在一餐饮店做勤杂工,收入相对稳 定。由于经营不善,餐饮店于2024年1月暂停营业,

赵阿姨近两个月的工资也未发放。 "我多次找老板结算工资,都被他以各种理由 推脱。"赵阿姨无奈地说。

和平区公共法律服务工作科科长陈璐介绍说: "我们核实了赵阿姨的情况,其符合'申请支付劳动 报酬的进城务工人员'的法律援助条件,当即开辟 法律援助'绿色通道',当日受理审查其申请,并指 派基层法律服务工作者韩铁林代理此案。"

此后,韩铁林多次与赵阿姨到上述餐饮店实地 调查,同时整理好相关证据,并请求检察院的支持, 及时向法院提起诉讼。不到一个月的时间,赵阿姨 便拿到了拖欠已久的工资。

看着到手的工资,赵阿姨欣慰地说:"谢谢你们 解决了我的闹心事。"

### 供给更精准

10月10日,西青区司法局大寺司法所到辖区开 展主题宣讲活动,着重就继承的种类、继承的方式 作具体讲解,不时穿插"儿媳、女婿是否有继承权" '老人百万财产赠保姆"等案例,加深了老年人对继 承方面法律知识的理解。

"正想了解与继承相关的问题,社区就举办了法律咨 询活动,跟听到我们心声似的。"现场咨询的李阿姨说。 "李阿姨的心声"得到了大寺司法所所长董淑

磊的印证。"在开展类似活动前,我们都会与社区沟通, 针对居民近期关注关心的问题进行'备课'。"他说。

不同社会群体的法律服务诉求内容具有差异 性,如何提供更加精准、更具有针对性的公共法律 服务产品?答案是精准供给 今年初,62岁的高大娘骑自行车与机动车发生碰

撞,造成高大娘受伤及自行车损坏。但双方因赔偿问题 未能达成一致,高大娘拨打天津12348公共法律服务热 线进行咨询。工作人员了解情况后,告知其享有依法申 请法律援助的权利并及时启动了热线转办机制。

津南区司法局副局长许友良介绍说,该区法律 援助中心接到转办事项后,当日受理审查并指派擅 长办理交通事故纠纷案件的律师许祥福承办此案。

许祥福结合高大娘伤残情况、年龄情况、误工 情况等,从专业的角度梳理案件可能存在的争议焦 点,帮助高大娘向法院提起诉讼。

庭审期间,许祥福根据相关法律规定、司法解 释和司法实践案例据理力争,提出误工费的赔偿不 以年龄为限制条件,而应以受害人是否具有劳动能 力、是否以自己的实际劳动取得报酬以及是否因事 故导致收入减少为依据。最终,法院支持了高大娘 的诉讼请求,其合法权益得到了维护

不仅如此,天津市司法局还不断提升服务供给能 力,依托司法所、老龄委设立法律援助工作站,1105名 律师参与现场值班,1756名律师、基层法律服务工作者 担任村(居)法律顾问,以定期值班、预约服务、远程服 务等方式,成为老年人身边的法律顾问。

## 机制更健全

6月28日,天津市司法局、市民政局、市老龄办印



发在全市开展"法律服务 助老护老"行动的通知, 并进一步细化任务清单,将老年人纳入重点关注群 体,有针对性地加强12348公共法律服务热线座席 人员培训,进一步提升服务老年人能力水平;在 12348天津法网、天津掌上12348均增设适老化服务 界面,提供大字版、语音连读等老年人无障碍服务。

同时,上述通知提出,对80岁以上老年人首次 申办遗嘱公证的,免收遗嘱公证服务费;充分发挥 调解在化解矛盾纠纷中的基础性作用,做好涉老年 人矛盾纠纷排查化解工作;按照"谁执法谁普法"普 法责任制要求,推动有关部门落实普法责任,加大 老龄工作法治宣传教育力度。

9月27日,《天津市法律援助若干规定》经该市 十八届人大常委会第十二次会议修订通过,自2024年 11月1日起施行。其中第十四条明确提出对行动不便 的老年人、残疾人以及其他有特殊困难的当事人,可 以提供上门服务,将法律援助送到群众家门口。

而在10月11日,天津市人民政府办公厅对外印 发的《天津市发展银发经济增进老年人福祉实施方 案》,进一步提出要加强老年人权益保障工作,在老 年人群体中广泛开展"识骗防骗"宣传教育活动;深 入开展"法援惠民生"品牌活动,开辟老年人法律援 助"绿色通道",依法为符合条件的老年人提供便捷

一系列制度机制的出台,为天津爱老护老惠老

天津市司法局相关负责人表示,未来要形成常 态化、长效化机制,持续提升公共法律服务质效,在 不断增强老年人法治意识的同时,提高全社会敬 老、爱老、护老意识。



图② 10月14日,天津市西青区司法局公共法 律服务志愿者,在敬老法律服务活动现场向老年人

#### □ 本报记者 王 莹 □ 本报通讯员 谢丹恒

重阳节前后,福建省泉州市法律 援助中心联合多个社区开展"法援惠 民生·助老维权"重阳节敬老爱老宣传 系列活动。工作人员现场以案释法,为 老年人讲解与其息息相关的财产继 承、消费维权等法律知识,并指导老年 人如何申请法律援助。

"这些法律知识都非常实用,工作 人员到我们身边,教我们如何依法维 权,让我们老年人的心里更有底了。 一名社区老人开心地说道。

法律援助一头连着百姓疾苦,一 头连着政府关爱。近年来,泉州市深化 拓展"法援惠民生"品牌建设,积极探 索推行"法援+"工作模式,进一步加 强法律援助供给力度,不断提升群众 幸福指数。今年3月,泉州市法律援助 中心被司法部表彰为"全国法律援助 工作先进集体"。

### "法援+温度" 用情暖民心

"谢谢你们,这么远还专门过来帮 助我们。"今年初,低保户翁某长期抚 养监护的孙女因人身权益受到侵害, 需提起刑事附带民事诉讼。但因翁某 年事已高、行动不便且不会说普通话, 无法顺利代理孩子的维权事宜。

得知情况后,泉州市法律援助中 心立即主动介入,在审核判定该案符 合法律援助范围条件后,约好最近的 日期,派员冒雨驱车近60公里,上门为 翁某完成法律援助申请受理、委托手 续办理等工作,翁某十分感动,嘴里不 停地用方言说着感谢的话。最终,翁某 一家获赔三万余元。

据了解,在泉州市法律援助中心 的指导下,全市法律援助机构已将妇 女儿童、老年人、残疾人、军人军属等 列为重点服务对象,提供优先办理、上 门受理、邮寄受理等"绿色通道",减少 群众奔波之苦。

此外,泉州市持续拓宽法律援助 受益面,全面推行法律援助经济困难 状况诚信承诺制,将经济困难标准按 所在县(市、区)公布的最低生活保障 标准的两倍执行,并对法律援助法中 列明的5类情形与4类对象,分别采取 免予审查或免予核查经济困难状况等 减证便民举措,尽全力帮助困难群众

据统计,2024年1月至9月,泉州市共办理法律援助案件13557 件,为受援人挽回经济损失12576.67万元,接待解答各类群众法 律咨询61811人次。

## "法援+速度"

1月3日下午,泉州市法律援助中心窗口工作人员章蓬正收 拾东西准备下班。这时,市民林先生带着材料匆匆赶来。

原来,林先生与供职公司发生了劳动纠纷,家庭经济困难的 他了解到自己符合法律援助标准,便前来提交申请。为帮助林先 生尽快解决问题,章蓬主动延时服务,为其办结了法律援助申 请。拿到《给予法律援助通知书》后,林先生激动不已,向章蓬竖

近年来,泉州市法律援助中心践行"马上就办,办就办好"的 服务承诺,将市级窗口办件流程由3个环节压缩至2个,将办理时 限由法定的7个工作日缩短至2个,对于符合法律援助条件且材 料齐全的,基本做到当场办结。

"实践中,市级申请件当日办结率已经达99%以上。"泉州市 法律援助中心主任洪秋凉告诉《法治日报》记者。

泉州市还构建完善了"农村一小时,城镇半小时"法律援助 服务网络,加强与监狱、学校、社区、劳动权益服务中心等共建联 动,同步指导鲤城区、德化县等地增设多个新业态法律援助站 点,并在晋江市培育多个"法律援助+劳动仲裁"工作示范点,不 断增强法律援助可及性。

截至目前,泉州市共有13个法律援助中心窗口、163个乡镇 (街道)法律援助工作站及166个社团法律援助工作站为群众提 供法律援助服务。

"作为在全省最先推行'互联网+'法律援助的地市,泉州市 已将其与法律援助异地受理机制进行了深度融合,群众可前往 全市任一法律援助机构提交属福建省法律援助机构管辖的法律 援助申请,有效降低了时间成本。"洪秋凉说。

据统计,今年以来,泉州市共办理异地受理法律援助申请20件。

### "法援+力度" 用力解民忧

"敬业正直为民解忧,法律卫士品德高尚。"今年4月,在一起 婚姻家庭纠纷中胜诉的受援人杨某来到泉州市法律援助中心, 用一面锦旗为法律援助律师的专业服务点赞。

今年以来,泉州市法律援助中心切实开展"质量提升年"活 动,面向全市广泛征选了649名执业满3年律师,组建了泉州市法 律援助律师库。同时,推行法律援助实行"点援制",综合考虑律 师特长、本年度已受指派法律援助案件数量及受援人意愿后进 行指派,并对可能判处无期徒刑、死刑的案件指派具有3年以上 刑事辩护执业经历的律师担任辩护人,对未成年人案件指派熟 悉未成年人心理、生理特点的律师担任辩护人。

办案质量和效果是群众评价法律援助工作的关键因素。泉 州市法律援助中心指派专人逐案严格审查待归档卷宗,按年度 开展法律援助案件质量同行评估与十佳法律援助案件评选等工 作,并积极推行庭审旁听、受援人回访、征询办案机关意见、接受 公众评议等一系列措施,不断加强法律援助服务全过程监督。

"我们会随机抽取一定比例的案件开展旁听,如实评估律师 办案现场表现,监督律师依法依规办案。案后,市县两级司法行 政机关、法律援助机构通过电话、上门等方式,随机抽取一定比 例的案件开展回访,调查群众受援满意度,同时在值班大厅、福 建省网上办事大厅等平台公布投诉举报电话,畅通群众反映意 见建议的渠道,防止和严肃查处懈怠办案、索取财物等违法违规 情况,持续提高法律援助服务满意率。"洪秋凉介绍说。

截至目前,泉州市今年共派员旁听法律援助案件庭审179 件,回访受援人611人次。

### 漯河聚焦群众需求提供"指尖上"服务

# 让高质量公共法律服务惠及更多群众

#### □ 本报记者 赵红旗 □ 本报通讯员 许 乐

"大婶,我是法律援助律师,专门无偿给困难群 众提供法律服务,特别是对老年人,我们还提供电话 服务、预约服务、上门服务。"10月9日,重阳节前夕, 河南省漯河市临颍县法律援助中心组织律师和法治 宣传志愿者来到该县窝城镇,走村入户向老人宣传 法律援助政策法规。

这是漯河市司法局深入开展"法律服务 助老护 老"行动的一幕。

"全市司法行政系统牢固树立'大司法行政'理 念,围绕更好满足群众法律服务需求,注重提质增 效,扎实做好老年人、残疾人、农民工、妇女、青少年 等重点群体公共法律服务,让高质量公共法律服务 惠及更多群众。"10月14日,漯河市司法局党组书记、 局长路熠在接受《法治日报》记者采访时说。

### 努力守护老年人美好生活

尊老敬老是中华民族的传统美德,如何通过公共 法律服务维护老年人权益,引导社会各界更加尊重和 关爱老年人,成为漯河市司法局党组深入调研的课题。

今年以来,漯河市司法局聚焦老年人群体公共 法律服务需求,深入开展"法律服务 助老护老"行 动,切实为老年人解决身边法律难题,有效提升老年

人群体的获得感幸福感安全感。

在"以法律援助佑老"方面,漯河市依托市县乡 三级公共法律服务网络平台和12348公共法律服务 热线,深入开展"法援惠民生"助老护老活动,发布敬 老助老、老年防诈骗、赡养继承等普法短视频,提供 线上法律咨询。同时,优化老年人法律援助办理流 程,落实首问负责制、一次性告知制和经济困难状况 说明诚信承诺制等措施,对遭受虐待,遗弃或家庭暴 力的老年人申请法律援助不受经济困难条件限制, 无固定生活来源、接受社会救助等老年人申请法律 援助免予核查经济困难状况,为行动不便的老年人 提供预约办、上门办、一次办等便捷服务。截至目前, 全市办理老年人法律援助案件180件,有效维护了老 年人的合法权益。

在"以公证服务惠老"方面,漯河市组织全市公 证机构开展"公证敬老月"公益服务活动,落实延时 服务、容缺受理、减免公证费用等惠老助老举措,开 辟老年人公证"绿色通道",推行"优先受理、优先审批、 优先发证"的"三优先"服务,对老年人办理委托、遗嘱 等法律关系简单、事实清楚明确的公证事项,提供免费 上门服务,做到当日出具公证书。截至目前,全市已 为老年人办理公证400件,累计减免公证费2万余元。

### 推进公共法律服务体系建设

近年来,漯河市司法局聚焦基础建设,稳步推进

公共法律服务体系建设,公共法律服务实体平台标 准化建设实现规范化推进,目前已建成市级公共法 律服务中心1个,县区级公共法律服务中心5个,乡镇 (街道)公共法律服务工作站58个,村(居)法律顾问 工作室1393个,实现了四级公共法律服务实体平台

按照以点带面、示范带动、整体推进、全面促进 的发展思路,漯河市已建成公共法律服务省级示范 点2个,公共法律服务市级示范点47个,占比81%。

同时,漯河市推进热线平台和网络平台提质提 能,建立完善12348热线转接机制,常态化沟通交流 和座席培训机制,为群众提供顺畅、高效的法律咨询 和维权引导服务,2023年以来,共解答群众热线咨询 12995人次,热线接通率100%、回访率100%、满意率

漯河市司法局还探索"互联网+法律服务"模 式,积极发挥法治宣传、法律服务等模块职能,为企 业和群众提供"口袋式""指尖上"服务,并聚焦群众 特定法律需求,增设服务模块,推出精准"套餐式"的 公共法律服务,积极推进法律咨询、法律援助、律师、 公证、调解等业务有机融合,为群众提供"一站式"法 律服务。

### 健全公共法律服务联动机制

"我们通过健全完善公共法律服务联动机制,不

断提高公共法律服务标准化水平。在市委领导下,统 筹资源力量,凝聚工作合力,建立了市公共法律服务 体系建设局际联席会议制度,构建各司其职、配合有 力的工作体系,形成问题联治、工作联动的良好局

记者了解到,漯河市司法局制定了《漯河市公 共法律服务事项清单》《关于做好公共法律服务 领域基层政务公开标准指引》等,对涉及法治宣 传、律师、公证等18项事项的内容、依据、主体、对 象、方式、渠道和载体等进行公开,全力打通基层 司法行政机关和公共法律服务机构服务人民群众 "最后一公里",有效保障人民群众的知情权、参 与权、表达权和监督权;制定了《漯河市公共法律 服务中心工作管理制度、文明服务制度和文明服 务用语规范》等,落实领导干部服务接待日制度 和群众批评意见分析报告制度,公共法律服务标 准化水平不断提升。

在加强监督管理方面,漯河市司法局开展律师、 公证、司法鉴定行业突出问题专项治理;开展公证、 司法鉴定、法律援助卷宗评查,实施法律服务"双随 机、一公开"抽查检查,以评促学、以评促改;开展全 市司法鉴定机构诚信等级评估,健全司法鉴定人诚 信档案,开展司法鉴定能力验证等。

2023年全省法律援助案件质量抽查评估中,漯 河市案件质量优良率位居全省第二。

# 房东突然提出解约 租户如何依法维权

### 湖南省12348公共法律服务热线案例

# 12348咨询台

我是租户,此前与房东签订了租赁门面的合同, 租赁合同上的租赁期是三年,合同到期后没有续签 合同,但一直在使用房屋,也正常交纳房租,并且约 定房租每三年涨10%,但对违约责任没有明确。

我租的房子出现三次漏水情况,前两次和房东 协商共同承担维修费用。第三次,装修公司检查是老房 子失修导致漏水,且漏水造成了我的一些损失,因此不 愿意再承担维修费用。由于无法达成一致,房东提出 要收回房屋,不再租给我。

对此,想寻求律师的专业解答:一是合同到期没 有续签合同,租赁合同是否有效?二是漏水产生的维 修费用由谁承担?三是房东突然提出解除租赁合同, 如何维护我的合法权益?

咨询人:湖南省长沙市居民石先生

7月29日,我接到了石先生的咨询电话,耐心倾 听了他的叙述后,对他提出的问题给出了法律分析

首先,就石先生反映的情况,根据民法典规定, 合同到期没有续签合同,租赁合同是有效的。当租赁 合同到期后,如果双方未签订新的租赁合同,但租客 继续使用租赁房屋,房东没有提出异议,原租赁合同 继续有效,但租赁期限变为不定期。同时提醒石先 生,如果不想租赁合同的期限变成不定期,可以在租 赁合同期限届满前,及时向房东提出签订新的房屋 租赁合同,重新约定明确的租赁期限。双方在给予对 方合理的时间后,都可以随时提出解除租赁合同结 東双方的租赁关系。

其次,对漏水产生的维修费用承担问题,需要根据

漏水原因来判断。根据石先生叙述,漏水是由于房屋本 身的质量缺陷或老化导致,并不是承租人使用房屋不 当导致,那么应当由出租人承担维修义务。同时提醒石 先生,在房屋漏水事件发生后,需第一时间录制视频及 找专业团队鉴定,便于确定责任主体承担责任。

最后,房东因双方对房屋漏水维修费用无法达 成一致要解除合同,建议详细查看签订租赁合同中 的条款,了解解除合同可以主张的权利。同时考虑到 石先生与房东相处多年,租的门面装修耗费巨大,且 已经营多年,附近客源也固定了,建议石先生与房东 协商,也可以找社区、司法所进行调解,寻求双方都 能接受的解决方案。如果实在协商无果,石先生也可 以向法院提起诉讼,要求房东承担违约责任。 需要注意的是,住房租赁既是法律问题,也是经

济和社会问题。为避免房东和租户产生纠纷,在签订 租赁协议时双方应当沟通协商,把内容订立得更加

细致来约束双方。如明确出租人收取租金的权利、监 督房屋使用情况的权利、主张损害赔偿的权利,依照 合同约定交付房屋、保持房屋适于使用、无正当理由 不得随意违约驱赶承租人等义务。只有通过法律明 确房屋租赁双方的权利义务,稳定租赁关系,才能从 根本上建立一个健康可持续的住房租赁市场,满足 不同群体的住房需求,让承租人住着舒心,出租人租 解答人:湖南省12348公共法律服务热线接线律

师、湖南昌言律师事务所值班人员

### 外理结果:

石先生对接线律师的耐心、全面分析解答表示 了肯定和满意。经咨询人与房东友好协商,双方目前 仍继续在履行租赁合同。

本报记者阮占江,本报通讯员邓慧、敬娜娜整理