

# 多元化便民做“加法” 精准式服务成“常态”

## ——赤峰市公证处不断深化工作领域进行时

新中国成立,全国第一次司法会议做出的司法行政工作报告,曾这样形容公证制度:“这是一个可以减少讼争,有益于人民的制度。今后在经济相互关系更加频繁之下,如对带有法律性重要文件(契约、委托书、保证、遗嘱等)之形成,加以确认,很可预防流弊,减少讼争,这是很有好处的。”

近70载光阴,时至今日,公证事业在与时俱进中不断地迎来机遇和挑战,始终为人民、为各种经济关系做出有益的公证服务,这个工作目标也始终被公证人坚守着。

1984年,赤峰市公证处组建了,在事业的征途上,他们蓄力不辍,化创效改革为“珠”,捻便民利民作“绳”,一个提供无休服务、简化公证流程、拓宽办理平台,优化办结渠道,多办证、办好证,满足人民群众多层次、多领域、个性化的公证法律服务需求的“一条龙”服务链条,为人民群众带来了实实在在的幸福感和获得感。



### 服务步步升级 提升办事效率

座椅、茶几、冷热饮水机、电视、报纸架、签字笔、老花镜……这温暖如家的设置,是赤峰市公证处为便民利民所开展的系列服务举措。限时办结制、365日无休制、上班提前签到制、上门服务制、法律援助制、错证赔偿制等一系列制度,无不体现着以人为本的原则。为当事人配备的候证室、遗嘱录像室、阅卷室等设施硬件,在业务使用过程中,极大程度地精简了办理流程。

“对当事人提供真实、合法、充分的证明材料且不需要核实的,如委托、声明、不需要翻译的涉外等公证事项,我们承诺做到当天办结,立等可取;对于较复杂且需要核实的公证案件,在保证合法、规范出具公证书的前提下,最大限度提升办事效率,但最迟不超过法定时限15日。现在,我们取消了三天后取证的做法,改为按当事人需求取证,对行动不便、老弱病残人员、在押犯收监人员等特殊群体,我们提供上门服务,此外,我们通过快递邮寄公证书,避免当事人再跑一次。2019年截至目前,我处已为当事人邮寄公证书32件。”采访中,赤峰市公证处党支部书记、副主任乌银河介绍道。

在涉外公证业务的办理上,大幅提升,避免了当事人跑北京、呼和浩特办理涉外公证认证事宜。去年6月,该处加班加点,在签证到期之前为48名留学生办理了毕业证、学位证和成绩单公证书。6月29日快下班时,赤峰学院的一名老师带领多名留学生匆匆走进公证处。这些留学生大都来自巴基斯坦和纳米比亚,在赤峰学院临床医学、口腔医学等医学类专业进行学习,按照学校通知,拿着毕业证、学位证和成绩单,前来申请办理学历学位成绩单公证。

当晚,公证员加班收集了48名学院留学生的相关材料,第二天一大早,办公室中申请表、谈话笔录、公证书签发稿、翻译证件、公证书等一道道程序在多名公证人员手中紧锣密鼓地进行。在7月2日这天,制作好的公证书顺利送到留学生手中。

紧绷的神经松弛下来,才惊觉周末已经过去了,像数不清的往常一样,大家相视一笑,投入到下一轮工作中。“一直以来,我们都在实行365天无休制度,每个周六、日都有公证员值班,遇有紧急需要办理的业务,公证员会加班加点,最大限度地提供服务。”乌银河副主任介绍到。

### 绿色继承通道 确保公证时效

随着公民法律意识的逐步提高,越来越多的人意识到订立遗嘱的重要性和必要性,而在众多的遗嘱形式中,公证遗嘱因其特殊的优越性,逐渐被大众所接受。

2017年9月的一天,赤峰监狱与赤峰市公证处取得联系,申请为一名服刑人员办理遗嘱公证。公证员经了解,申请人白某于2016年被依法判处有期徒刑10年,现已60岁的白某与前妻在2015年离婚,膝下无儿无女,父母也早已过世,只有他的几个兄弟。白某原有一处平房,因修建省道被依法征收,取得了一定数额的占地补偿款。狱方考虑到白某年事已高,身体每况愈下,余刑较长,建议白某对自己做一个保障规划,避免去世后产生家庭纠纷。

白某通过学习法律知识,非常认可通过公证遗嘱的方式来保障自身的合法权益。两名公证员走进监狱,为白某办理了遗嘱公证。这次上门服务,谈话笔录、全程录像、公证告知书等环节无一缺漏。“我一直在为这件事发愁,这下安心了,感谢监狱对我的照顾,也感谢公证机构来这儿为我服务,我一定安心服刑,争取早日出狱。”拿到遗嘱公证书后,白某发出肺腑之言。走进监狱办理公证并非只此一例,据统计,仅2018年,该处为赤峰监狱服刑人员上门服务办理各项公证18件。

“遗嘱并不是冷冰冰的一纸文书,而是一份有温度的寄托。我们要做的,就是守护立遗嘱当事人的意愿。每年的10月,是我们处自定义的‘敬老月’,我们会免费为80周岁以上的老人办理公证遗嘱,尽绵薄之力,让爱延续。”乌银河动情地说道。

遗嘱体现着立遗嘱人心中寄托,是一份温暖的延续,但并非所有的继承都有遗嘱可凭。在许多特殊情况下,一条绿色继承通道,使得难题得以解决。

家住赤峰市敖汉旗的小红(化名)和小明(化名),两个孩子在2015年失去了父母和爷爷,2017年,奶奶也去世了。从此,两个孩子相依为命,由四爷爷柴某监护。两个孩子已去世的爷爷账户中有一笔存款,是孤儿救助款和公益林生态效益补助款,这笔存款的法定继承人之一,是孩子们远在黑龙江省的太奶奶,但由于身体原因,无法到场签字确认放弃继承。这让给孩子们申请办理继承、领取和保管这笔存款公证的监护人柴某犯了难。在公证员详细询问后,认为当事人符合特定小额遗产继承范围,当即即为当事人开启绿色继承通道。根据《中华人民共和国继承法》第十条、第二十四条,《中华人民共和国民法通则》第七十八条、《中华人民共和国物权法》第九十六条等有关规定,两个孩子是被继承人的法定继承人之二,具有领取、保管和依法分割上述存款的资格。公证员通过电话录音的方式,确认了孩子们的太奶奶放弃继承这笔存款后,两个孩子的姑姑也现场声明,同意由柴某代表孩子和她领取并保管。经过详细核实后,公证员出具了公证书,由监护人柴某负责支取、保管和依法分割上述遗产。拿到公证书后,柴某激动地承诺,一定会好好地用这笔钱抚养两个孩子。

### 落实法律援助 实现全程监督

作为国家司法制度的组成部分,公证与我们每个人的生活息息相关。现实生活中,经济困难的群众请求给付赡养费、支付劳动报酬等事项需办理公证,往往为无力支付公证服务费用所困扰,公证法律援助制度的进一步完善和公益法律服务项目的进一步开展,让困难群众享受到维护自身权益的法治阳光。

“对低保、残疾人、肾移植声明书等业务减免费用。取消了加急费、上门办证费用。对于符合法律援助条件或者虽不符合法律援助条件但办理器官捐赠等公证事项,均给予减免公证费。对小额继承不满3000元的,一律给予优惠减免。在涉及民生类公证业务领域,对复杂度高、风险高的遗嘱、保全证据公证案件,会指定专人办理,绝不推诿。”谈到公证法律援助工作,乌银河副主任介绍道。

2018年,赤峰市公证处共计办理公证遗嘱240件,办理保全证据公证407件,其中包括多起保全网购产品、保全微信、QQ聊天记录、保全手机短信、保全电子邮件、保全商标权、专利权、著作权等新型、复杂保全证据公证业务,公证书得到了涉案人民法院的采纳,有效维护了当事人的合法权益。

王某是一位工作繁忙的白领,平时购物全在网上,因此成了“网购达人”,大到电脑、手机,小到化妆品、零食,都会选择在网上购买。一日,她敷了一片新到货的某名牌礼盒精装面膜后,面部开始肿胀发炎,花费了大量的时间和金钱到医院诊治后,才基本恢复。

咨询厂家后,她认定自己用的是假冒伪劣产品。自己是所购网店的老顾客,圈内的很多朋友也经常光顾。为了不再让不良商家坑害其他消费者,王某决定通过诉讼途径,维护自身权益。

咨询律师后,王某才得知自己平时网购时的页面截图和交易记录等电子证据,都因具有容易篡改的特性而不能作为认定事实的决定性证据,只能作为参考。她在律师的建议下,来到了公证处,将自己申请办理公证的意图详细地告诉了公证员。在公证员的全程监督下,王某使用公证处提供的电脑和网络,从下单、询价、确认订单、付款到最后收货,将购买化妆品的过程完整地重复了一遍。公证员通过全程摄像将整个记录保全。最终,王某凭借着这份网络证据保全公证,打赢了官司,惩治了不法商家。

网络购物迅猛发展,侵权纠纷日益增多,网络证据保全公证作为一种较为新型的公证类型,能够有效地固定电子证据,从而增强证据的效力,使原本只能在维权过程中作为参考的电子证据成为“铁证”。

以人为本,而轻利,事方可成。“一次性告知”“上门服务”“绿色通道”“法律援助”等一系列民生服务“套餐”推出后,一组明显增长的数据映入我们眼帘:2018年,赤峰市公证处共计办理各类公证13519件,其中,国内民事公证6792件,国内经济公证3790件,涉外公证2843件,涉港澳台公证56件,出具执行证书38件,办理“最多跑一次”公证事项684件……(林凤 王雅妮)