



记者团采访“胡哥调解室”



海口市“12345”热线办公区

惊喜不断:走实地乐见品牌样板

——全国法治媒体海南西线采访行见闻二

本报记者●王祯●王瑶●白文飞●包聪颖

9月2日至6日,“壮丽70年 全国法治媒体海南西线采访行”活动采访团深入海口市、儋州市,实地采访了海口市民游客中心、海南省第一中级人民法院、儋州市司法局,零距离感受了12345热线“打通”百万市民心、“智慧法庭”助力审判重大黑恶案件、“胡哥调解室”化解矛盾纠纷的感人事迹和典型经验。

“热线”送佳音 “大管家”紧系市民心

“遇到麻烦,第一反应就是拨打12345热线求助。”家住海南省海口市秀英区的赵女士是12345热线的“老顾客”,从政策咨询、堵路挪车,到自己生活中遇到的各类麻烦,她求助12345热线已不计其数,每次都得到了满意答复。

现在,“有事情找12345”已成为海口市民的共识,如此高效运作的背后,源于一套成熟的工作流程。海口市民游客中心党总支书记刘春林介绍说,热线将各职能部门职责信息整合成一个系统知识库,将问题分门别类,明确划分权责。受理市民诉求后,接线员就可以将办件快速转给责任部门。同时,为了避免职能部门不作为、敷衍了事,海口市纪委、市委组织部和市政府督查室入驻热线,督办问责办件中的失职失责行为,让热线发挥“指挥棒”作用。

办件不仅要办结,还要让市民对办结结果满意,这是12345服务群众的宗旨。走进海口市民游客中心二楼的热线办公区,整齐排列的话务专区内,200个话务座席,联动近百个职能部门,12345热线俨然成为了海口市的城市“大管家”。

“除了110、119、120等全国统一设置的热线外,其他全部归口到12345热线。”刘春林说,热线解决了以往群众反映问题去哪里,找哪个部门的难题。

记者看到,话务专区对面,一块巨大的屏幕映入眼帘,当天接件总数、在线等候人数、办件进度等信息滚动播放,“我们打通了数字城管、网格中心、交警指挥中心、综合执法等城市治理主要系统,各类信息实时汇总到这里。”刘春林指着屏幕讲解道,办件的流程跟踪已经实现全程数字化,任何一个环节都可以随时查看、监督,指挥中心发现问题,会第一时间通知相关部门尽快处置。

“系统”显威力 “大数据”构建新格局

今年1月8日下午,海南省第一中级人民法院(以下简称“海南一中院”)一审公开宣判屯昌“黑老大”郭斌、林某莉夫妇等21人涉黑案,被告人郭斌被判处有期徒刑,缓期二年执行,并限制减刑。这是扫黑除恶专项斗争开展以来海南一中院宣判的首例死缓涉黑案。

走进海南一中院大法庭,可以看到法庭左上端多媒体同步显示出起诉内容,右上端则显示法庭多个方位摄像头视频信息,包括审判大厅全景、审判席、原告席、被告席、证人席。

同样是这个法庭,2017年12月29日,海南一中院一审公开宣判海南五指

山市“月亮帮”37人涉嫌组织、领导、参加黑社会性质组织、故意杀人、故意伤害、强迫交易等犯罪一案,头目黄国望被判处有期徒刑25年,其他36名被告人分别获刑1年至23年不等。这是海南一中院审理的首件涉案人数和犯罪事实最多的涉黑案件,开庭用了5天。“法庭科技设备在审理中发挥了重要作用,文字记录采用智能语音识别系统进行全程记录。”负责该案审理的刑一庭法官助理张余武介绍说。

记者了解到,海南一中院积极引用依据大数据和人工智能技术的量刑规范化智能辅助系统,审理涉黑涉恶案件,辅

助办案法官对常见的15种罪名进行量刑计算,只需将与案件相关的法定情节、酌定情节录入系统,该系统就会自动给出量刑取值范围。“这个系统在很大程度上避免了同案不同判和法律适用不统一的问题,为法官自动推送类似案例提出了量刑建议,让法官裁判更加自信、更有底气。”法官张奇志打开智能量刑系统,找到一起在办的涉恶案件,介绍说:“你看,故意伤害部分的量刑都有指引,怎么做一目了然。”据统计,截至今年8月,海南一中院共受理涉黑涉恶、“保护伞”案39件283人,其中涉黑7件157人,已结20件151人。

“胡哥”送服务 “大调解”铺就平安路

2018年5月,海南省儋州市司法局和那大镇政府共同在石屋村挂牌成立了以“老先进”胡松姓氏命名的特色人民调解工作室——“胡哥调解室”。

在上世纪50年代,石屋村还是贫穷落后的小村庄,原村党支部书记胡松与村里的3名党员,凭着共产党人的毅力和胆魄,带领石屋人民从贫穷走向富裕,当地群众也因此总结提炼出“信念坚定、艰苦创业、科学求实、敢于担当、为民奉献、清正廉洁”24个字的胡松精神。周恩来总理到儋州视察时称赞道:“石屋是广东学大寨的好榜样。”从此“北有大寨,南有石屋”成为石屋响当当的名片。

“胡哥调解室”传承老党员胡松的精神,通过发动老党员、老干部、老教师、群众代表等参与,巧用村规民约、公序良俗,从情理法入手,最大限度地把矛盾纠纷化解在基层,真正诠释新时

代“枫桥经验”一切依靠群众、一切为了群众的初心和力量。

自成立以来,“胡哥调解室”调处各类矛盾纠纷30余起,调处成功率达96%。提起“胡哥调解室”,石屋村的村民都会竖起大拇指,亲切地称它是“石屋村为民解忧、办实事的好地方”。

“依法、依规、依理、和谐、和气、和睦,就是归纳了为民调解的方法和使命。”这是“胡哥调解室”主任胡成金在调解工作中经常挂在嘴边的一句话。

“胡哥,您快帮我看看我们这个案子有没有结论了。”8月20日中午,从村民家里调解回来的胡成金刚刚迈进调解室,村民范某就紧跟着追问。胡成金抹了抹额头上的汗,继续低头和范某分析起针对这场土地纠纷打官司时存在的利弊关系。

作为“胡哥调解室”的主任,这几乎是胡成金的常态,要么在调解室,要么

在去调解的路上。除了调解室的主任,胡成金还有一个特殊的身份,那就是“老先进”胡松的侄子。胡成金时刻谨记先辈的教诲,从群众中来,到群众中去,时刻为了群众的利益着想。“胡哥调解室”成立后,他不负众望,挑起“和事佬”的重担。胡成金善于发动热心村级事务的老干部、老教师、老党员等参与,结合村规民约做工作,将排查化解调处工作前移,及时有效地把矛盾纠纷化解在村里。

“一年多来,我们村里没有发生过任何治安和刑事案件,无一起‘民转刑’案件……”胡成金一边带记者行走在景色如画的村里,一边向记者介绍,“在创新基层社会矛盾化解机制上,‘胡哥调解室’收获了一连串的喜人成果,平安和谐的生活环境,让村民们走上了发展产业的致富路,同时也吸引着众多国内外游客前来一饱眼福。”