

生活与法

全国四级法院均已开通诉讼服务热线,日均解决诉求5.9万件——

12368 热线传递司法温度

人民日报记者 魏哲哲

“您好,这里是北京法院12368热线,请问有什么可以帮您?”

“我是司法所工作人员,辖区内有一批涉及遗产分割的继承案件需调解处理,想请法院提供法律支持。”

这样的来电声,每日都会在全国法院系统响起。诉求直通、一号响应,12368诉讼服务热线有效发挥了“民心线”“总客服”的作用。

“为了满足人民群众多层次多样化的司法需求,人民法院建设12368诉讼服务热线,大力推进‘一号通办’工作。”最高人民法院立案庭庭长刘雪梅介绍,截至2022年底,全国四级法院均已开通12368诉讼服务热线,日均帮助解决诉求5.9万件。

回应诉求,打开双向沟通渠道

“就剩两天的上诉期了,我想上诉,希望法官尽快与我联系。”不久前,山西法院12368热线接到了太原市杏花岭区人民法院一名当事人李某的电话。

在法院热线工作人员的指导下,李某通过热线的自助留言平台给法官留言表达了诉求。

另一端,法官手机收到了12368热线平台的短信推送,了解到当事人诉求后,第一时间致电联系,提示注意事项。

“留言后很快就收到了法官的回复,诉求已经办理完毕。”当事人表示。

“12368热线打通了当事人、代理人及其他诉讼参与人与全省3000多名员额法官之间的双向沟通渠道。”山西省高级人民法院相关部门负责人表示,通过人工或自助语音服务,实现了诉讼服务24小时不打烊。

诉讼过程中,不少当事人有这样的疑惑:“给法官打电话怎么没人接”“去法院想见法官,可法官却不在”……事实上,出现这种情况,大多是因为法官

在开庭、接待其他当事人或奔波在调查取证的路上,使得当事人通过拨打电话成功联系上法官的情况与当事人的预期有差距。

记者了解到,为了更好地解决“找法官难”问题,切实为诉讼当事人和法官之间架起一座沟通联系的桥梁,12368热线增加“联系法官”功能——当事人需要联系法官的,可以通过拨打12368热线进行留言,方便法官处理,不仅解决了“联系法官难”的问题,还进一步规范了法官与当事人等的沟通方式。

“12368热线作为全国法院统一对外诉讼服务热线,经过几年建设,从最初的一张办公桌+一部电话机+一个值班员”的工作模式,发展为集网络在线、语音自助、短信和人工坐席服务于一体的综合性服务平台。”刘雪梅介绍。

热线的服务功能也不断扩展,从原来的诉讼咨询、案件查询等单一服务,扩展为包括咨询、查询、预约、转办、投诉建议、联系法官等“一号通办”的诉讼服务,涵盖立案、阅卷、保全、鉴定、送达、执行、信访、律师服务、满意度评价等20多项内容。

截至2022年底,全国法院接听群众来电3250万件次,有效响应群众反映的急难愁盼问题。2022年,全国法院12368热线处理群众诉求1465.3万件,日均5.9万件,是2021年的2.8倍。

诉源治理,及时化解社会矛盾

不久前,北京市公积金中心的工作人员拨打12368热线,“数十名员工集中反映某公司欠缴公积金问题,中心虽组织多轮协商,但进展缓慢,员工情绪激动,希望法院提供帮助,对中心的协调调解工作给予指导。”

北京市东城区人民法院接到来电

后,委派法官赶赴现场。经了解得知,该案件背后原因复杂——涉及上市公司拆分改制、分公司资金临时管控、债权债务清算等诸多问题。欠缴公积金问题涉及121名员工,欠缴时间短的五六年,长的近20年。

法官了解情况后,即刻开展工作。一小时后,一场由法官指导、公积金中心组织、两家企业负责人参加的调解协调会召开。各方对企业欠缴公积金的事实均无异议,但这笔钱由谁来缴却各执一词。该上市公司提出,分公司是带着资产进行的移交,应从分公司资产中补缴;而接收企业认为,这是原公司的历史欠账,应由原公司支付。

调解协调陷入僵局,法官兼调法律理情,结合法律规定和司法实践,分析法律关系,界定法律责任。经过两个小时会商后,解决方案逐步形成:从撤管专项基金中先行支付,次日中午12点前,把资金补缴到位。

“不到36个小时,所有欠缴公积金已全部补齐到员工账户!”两天后,北京市公积金中心打来感谢电话,问题圆满化解。

“我们在调研中发现,全市各级诉求承办单位在接诉即办和诉源治理过程中,尤其在矛盾纠纷的调处上,急需法律方面的指导和帮助。”北京市高级人民法院诉服办主任崔秀春介绍,2020年以来,北京法院在12368热线增加“诉源治理”受理服务功能,对全市各级党委政府、各级政府部门、各公共企事业单位等市民诉求承办主体的司法需求“一号响应”,促进矛盾纠纷及时化解。

“近几年,12368热线在畅通民意沟通渠道方面发挥了不可替代的作用。”刘雪梅表示,如北京法院构建12368“一号响应”诉源治理工作机制等做法,用“热线”回应群众诉求,传递司法温度。

鼓励民间投资 扶持个体工商户 广东惠企助企措施直达快享

据经济日报讯(记者 张建军)

支持民间投资发展、推动新型储能产业高质量发展、推进招商引资高质量发展、促进个体工商户发展……近日,广东省再出台9项新政策,强化惠企助企措施直达快享。此前,广东已发布首批9项政策,助力经营主体高质量发展。

当前,广东各类经营主体数量已突破1600万户。此次出台的《广东省进一步加大力度支持民间投资发展的实施方案》,聚焦解决民间投资的制约因素,通过政府投资和政策激励激发民间投资活力。政策措施直面民间投资在参与市场准入负面清单之外的行业、领域、业务的重项目建设中可能遇到的不平等对待和隐性壁垒问题,提出严格落实“非禁即入”。

广东是个体工商户大省,截至2月底,实有个体工商户925.86万户,同比增长9.63%。“量大面广”的个体工商户,决定了我们必须转换工作思路,创新工作方法,用有限资源实现更有效的扶持。”广东省市场监管局一级巡视员张文斌说。今年1月份,广东出台了《广东省培育扶持个体工商户若干措施》,不久后又出台《广东省促进个体工商户发展实施办法》,主要着眼于推动个体工商户实现质的有效提升和量的合理增长。政策一大亮点是,广东将推进反垄断和反不正当竞争执法,防止利用市场支配地位挤压个体工商户生存发展空间。

据介绍,广东将做好已出台的各项政策落地实施。同时,持续跟踪分析经济运行中的堵点,高度关注经营主体的实际困难,及时出台有针对性的增量政策措施,努力形成政策合力,放大政策效应。



3月30日,织里镇一家童装企业的“洋主播”团队在直播间推介童装。浙江省湖州市吴兴区织里镇有“中国童装之都”的美誉,占全国童装市场约2/3份额。近年来,随着中国(湖州)跨境电子商务综合试验区、湖州(织里)童装及日用消费品市场采购贸易方式试点等深入推进,越来越多的当地童装企业将销售模式从线下搬到线上,众多电商主播中也出现不少“洋主播”的身影,他们通过直播带货的方式,助力“中国童装之都”加速出海。 新华社记者 韩传号 摄

聚焦长三角

上海推出“线上专业人工帮办”优化为企业服务

据解放日报(记者 吴頔)在办事过程中或者咨询政策时得不到专业人员实时帮助,是一些企业长期以来的痛点。日前,上海市印发《进一步优化营商环境为企业帮办服务工作方案》(以下简称《方案》),畅通企业与政府的互动渠道,提升服务及时性、精准性和智能化水平,积极打造最好政务服务、最优营商环境。针对首批52项依申请企业高频事项,要求线上人工帮办实现1分钟响应、90%解决。

以往有些企业反映,为企业服务还存在服务渠道分散、响应速度较慢、政策解读“搬运”政策原文的问题。“业务部门按照‘1515’的要求反馈办事人,即1

个工作日联系、简单问题5个工作日解决、复杂问题15个工作日解决,在时效上不能很好满足办事过程中实时响应的需求。”市民服务热线管理办公室主任张爱芬说。

对此,《方案》要求在工作时段,“线上专业人工帮办”基本达到1分钟首次响应,90%解决。“12345”热线接到来电后,通过企业、“12345”热线、业务部门的三方通话机制,直转业务部门专业人员接听,接通率也要基本达到90%。在非工作时段,热线将企业诉求以次紧急工单形式转派主管单位,相关单位工作日要基本实现24小时内直接联系企业回复。

跟踪督办,推动案件源头解决

“一段时间以来,12368热线多次接到反映诉讼费退费问题的来电。”深圳市中级人民法院话务工作人员注意到这一情况后,立即对群众诉求进行梳理研判,发现来电人集中反映“退费申请需提交的材料太多、手续复杂”“从申请提交到收到退费周期长、退费流程及要求不科学”。

“从来电情况看,退费问题已成为当事人反映较为集中的热点问题,应引起重视并予以解决。”这一事项被纳入当期院长督学会进行通报。

会后,院领导又召集立案庭、办公室等多部门对问题进行研究,从便民利民、集约高效的角对诉讼费退费流程、办理所需资料及退费时间节点等进行全面梳理,并出台了相关规定,以建章立制的方式彻底解决了群众反映强烈的问题。

为了让外部评价和内部督办考核真正落地,深圳中院每周召开“院长督学会”。选读群众诉求典型案例,就是院长督学会的一个固定环节。院领导逐件听取案情分析并进行研判与反馈,部署重点工作任务,发出重点问题提示建议,推动案件源头化解、制度化解决,做到事事有落实、件件有回应。

“29个省份法院实现12368热线免区号转接功能,方便当事人在任何一个地区都能直接拨打12368,更加畅通人民群众诉求表达渠道。”刘雪梅表示。

下一步,最高人民法院将坚持司法为民宗旨,推动12368热线朝着更加规范化、专业化、智能化的方向发展,深化12368热线“一号通办”建设,更好发挥12368热线畅通民意沟通渠道、听民声、解民忧功能,让人民群众感受到公平正义就在身边。

政策法规

四部门发文

调整新冠患者医保报销政策

据新华社电(记者 李恒 彭韵佳)

国家医保局、财政部、国家卫生健康委、国家疾控局3月30日发布《关于进一步做好新冠患者医疗费用保障工作的通知》,明确了4月1日后新冠患者医疗费用保障政策。参保患者符合规定的新冠医疗费用,将与其他20余种乙类传染病实施相同的医保报销政策。

在调整新冠患者医保报销政策方面,通知明确将住院费用全额保障、门诊专项保障等特殊保障政策转为常规医疗保障政策,参保患者符合规定的新冠医疗费用与其他乙类传染病实施相同的医保报销政策,各级医保部门对符合规定的新冠病毒感染患者医疗费用要及时进行结算。基本医保、大病保险、医疗救助条件的,按规定给予分类救助。

目前,部分国家新冠诊疗方案内的新冠治疗药品尚未正式纳入医保药品目录。此前对有关新冠治疗药品的医保临时性支付政策将于3月31日到期。为了降低社会负担,引导医疗机构

使用质量可靠、价格适宜的药品,也为了进一步丰富临床用药选择,提升新冠治疗药品的可及性,通知明确,国家新冠诊疗方案内且被列入“疗程治疗费用与医保目录内同类药品差异较小”类别的新冠治疗药品,可临时性纳入医保基金支付范围,支付水平可在目录内乙类药品的基础上适当下调。

当前,氢溴酸氟瑞米德韦片(民得维)、先诺特韦片/利托那韦片(先诺欣)的最新价格,以及来瑞特韦片(乐睿灵)的首发报价,均不高于医保目录内小分子新冠药最大疗程治疗费用的1.8倍(即630元/疗程),符合“疗程治疗费用与医保目录内同类药品差异较小”等条件,将临时性纳入医保支付范围。后续,其他新冠治疗药品的价格如果符合条件,医保也将按规定临时支付。

据悉,通知自2023年4月1日起执行,以患者入院或就诊时间计算,此前发布的《关于实施“乙类乙管”后优化新型冠状病毒感染患者治疗费用医疗保障相关政策的通知》同步停止执行,相关政策视疫情发展形势再行调整。

文旅部:

开展边境旅游试验区、跨境旅游合作区申报工作

据中国经济网(记者 秦佳鸣)记者从文化和旅游部了解到,3月29日,文化和旅游部发布《关于开展边境旅游试验区、跨境旅游合作区申报工作的通知》(以下简称《通知》)。《通知》提到,文化和旅游部决定面向陆地边境县(含边境团场),启动2023年边境旅游试验区、跨境旅游合作区申报工作。

探索建设边境旅游试验区、跨境旅游合作区(以下简称“试验区”、“合作区”),是支持边境地区开发开放的重大举措,是推进高水平对外开放、推动共建“一带一路”高质量发展的重要内容。根据《中华人民共和国陆地国界法》《“十四五”旅游业发展规划》及11部门印发的“十四五”时期试验区、合作区工作方案等要求,文化和旅游部决定面向陆地边境县(含边境团场),启动2023年试验区、合作区申报工作。

此外,《通知》要求,各边境省(区)(含新疆生产建设兵团)2023年申报试验区、合作区的数量均不超过1个。每个边境省(区)可组织单独申报试验区或合作区,也可同时申报,但同一主体不能同时申报试验区和合作区。

秸秆禁烧知识宣传

秸秆综合利用小知识

4. 秸秆块墙体日光温室构建技术 秸秆块墙体日光温室是一种利用压缩成型的秸秆块作为日光温室墙体材料的农业设施。秸秆块是以农作物秸秆为原料,经成型装备压缩捆扎而成,秸秆块墙体是以钢结构为支撑,秸秆块为填充材料,外表面安装防护结构,内表面粉刷蓄热材料(或不粉刷)而成的复合型结构墙体。秸秆块墙体既具有保温蓄热性,还有调控温室内空气温度、补充室内二氧化碳等功效。

5. 秸秆容器成型技术 秸秆容器成型技术就是利用粉碎后的小麦、水稻、

玉米等农作物秸秆为主要原料,添加一定量的黏剂及其他助剂,在高速搅拌机中混合均匀,最后在秸秆容器成型机中压缩成型冷却固化的过程,形成不同形状或用途秸秆产品的技术。与塑料盆钵相当,秸秆盆钵强度高远高于塑料盆钵,且具有良好的耐水性和韧性,产品环保性能达到国家室内装饰材料环保标准(E1级)。秸秆盆钵一般可使用2~3年,使用期间不开裂、无霉变,废弃后数年内可完全降解,无有毒有害残留。陈旧秸秆盆钵加以回收,经破碎与堆肥处理,制成有机肥或花卉栽培基质,可以实现循环再利用。(完)



3月29日,村民在采摘香椿芽。连日来,地处沂蒙山区的山东省新泰市放城镇香椿芽进入收获旺季。放城镇利用丘陵山地,大力发展香椿产业。目前,全镇种植香椿树8000余亩,年产香椿120余万斤,主要销往北京、上海、青岛、哈尔滨等城市,年产值1200余万元,带动全镇2000余户群众增收致富。 新华社记者 范长国 摄