



青岛日报

2025年3月27日 星期四

责编 刘成龙 王瑜 黄编 金琳 审读 李斌 排版 韩婷

法治

第三三八期

FAZHI

建设法治文化 树立法治理念

11

中共青岛市委政法委员会、青岛日报社联办

## 热点聚焦

近4年来,12348热线受理群众调解申请31139件,调解成功12575件

# 青岛市公共法律服务中心打造解纷新格局

青岛市公共法律服务中心近年来积极创新解纷模式、拓展解纷路径,发挥12348热线接话量高、法律需求集中、快捷方便的优势,把12348热线法律咨询过程中遇到的需要调解的矛盾纠纷、法律事项主动流转到公共法律服务中心人民调解委员会进行调解。近4年来,12348热线受理群众调解申请31139件,调解成功12575件,达成调解意向标的额7205万元,为企业群众化解纷争成效显著。

## 构建矛盾纠纷化解体系 预防化解社会矛盾

创新模式,整合资源聚合力。青岛市公共法律服务中心充分发挥公共法律服务职能作用,依托12348公共法律服务热线,在全国首创“12348热线+矛盾纠纷化解”新模式,同时整合律师、调解、法律援助、公证、司法鉴定等公共法律服务资源,形成合力,构建起一个反应迅速、协同高效、覆盖全面的矛盾纠纷调处新格局。高效响应,即时调解促和谐。群众在咨询的同时即可办理申请手续,热线调解员在

接到调解申请后,迅速响应,第一时间与当事人沟通,了解矛盾详情,并依据法律法规和调解经验,提出合理的调解方案,一般在3个工作日内即可完成初次调解,90%以上的调解案件可在5个工作日内完成。这种即时响应和高效调解的模式,大大缩短了矛盾解决的周期,有效遏制矛盾升级,将矛盾纠纷化解在萌芽状态。截至目前,通过热线调解已成功化解合同纠纷4581件、拖欠农民工工资纠纷2833件、婚姻家庭纠纷592件,有效减少了双方诉累,节约了司法资源。

## 健全热线调解运行机制 筑牢和谐稳定基石

健全的运行机制是解纷新模式高效运转的基石。青岛市公共法律服务中心坚持多维度发力,为新模式的顺畅运行提供坚实支撑。自主研发管理系统,实现了案件从接收、分配到结案的全程跟踪和记录,起到了规范工作流程、全程辅助管理、数据记录分析的作用。完善配套管理制度,制定12348热线来电分级预警、分类处置、多层化解制度和调解工作流程、操作规范、评价体系等方面的管理制度,保障调解工作有

效运转。组建专业团队,135人组成专业调解团队,根据每位调解员的专业特长和执业经验等,因事制宜为申请人提供更为精准的调解服务,实现“调有所长”。这种个性化的调解方案,使得调解结果更加符合当事人的期望,提高了调解成功率。

## 促进普法调解有机融合 营造浓厚法治氛围

在调解过程中,青岛市公共法律服务中心始终秉持“普调合一”的理念,将普法宣传教育与矛盾纠纷化解有机融合。专业普法,筑牢法治根基。调解员充分发挥专业优势,向群众普及与纠纷相关的法律法规知识,详细解读法律条文的内涵和适用范围,帮助群众正确理解法律关系,明辨是非曲直,树立起正确的法律意识和法治观念,让法律成为群众维护自身权益的有力武器。德法融合,促进矛盾化解。积极弘扬中华民族以和为贵的传统美德,耐心倾听各方当事人的心声和诉求,充分尊重各方意见,引导当事人通过协商、和解的方式解决矛盾纠纷。将事后的司法裁判转变为事前的预防化解,不仅有效预防和减少了社会矛盾的产生,还

显著提升了公众的法律素养和依法解决纠纷的能力,营造了全社会尊法学法守法用法的良好氛围。

## 完善跟踪回访具体举措 扩大法律服务效能

青岛市公共法律服务中心建立了回访机制,保障调解实效。为巩固调解成果,中心组织热线调解员对已调解案件定期回访,进行案件质量评议和满意度调查,了解达成调解协议的履行情况,及时调整和改进调解工作方式,确保调解效果得到巩固和拓展。

同时,总结推广经验,发挥示范效应。总结和提炼调解过程中的成功案例和经验教训,并通过“青岛公共法律服务”公众号积极推广调解经验和做法,展示调解工作成果和效果,以提升“12348热线+矛盾纠纷化解”的社会知晓率和影响力。

下一步,青岛市公共法律服务中心将继续坚持以人民为中心的发展思想,不断加强队伍建设,优化服务流程、提升服务质量、深化法治宣传与教育普及等工作,为构建和谐社会作出新的更大贡献。

## 办案故事

## 黄岛区检察院 协调治理河污

水质清澈、水草茂盛、鱼翔浅底……青岛西海岸新区某工业园内4条过境河道周边,呈现出一片生机勃勃景象,工业园内的项目也正在紧锣密鼓推进。就在一年多前,这里还是另一番景象。

2023年底,黄岛区检察院获悉,该工业园区周边4条过境河道存在污染。检察院立即派员赶赴现场。经走访确认,4条河道严重影响园区内生态环境。该工业园区承担着招商引资重点项目,且项目启用在即,检察院立即针对河道治理问题成立了工作专班。调查取证检测后发现,涉案河流水质均超出《地表水环境质量标准》要求的五类地表水排放标准。

黄岛区检察院经多方调研,决定推动实现污染源联合联治。2024年1月,该院初步拟定了溯源排查分工方案,并邀请城镇排水主管部门、环保部门、属地街道等相关部门召开座谈会,与会单位共同确定了溯源排查的详细分工方案,共排查雨污管道混同等污染点位27处。为高效推动联合整治,该院启动了公益诉讼诉前磋商程序,邀请各相关部门召开磋商会,细化治理方案,积极控源截污、清淤活水,并全程跟踪督促。

2024年底,排查出的27处污染点位均治理完毕,工业园区内4条河道上下游沿线生态环境明显好转,水质也得到了改善,招商引资项目建设得以如期顺利推进。为巩固办案质效,检察机关邀请了市、区两级人大代表和行政主管部门开展“回头看”活动,通过实地查看、案情解说、对比治理前后实景图等形式,详细展现了治理过程,受到代表们一致好评。

“为推动实现长效治理,我们依托‘河长湖长湾长+检察长’‘府检联动’等工作机制,会同相关部门建立了区域协作、研判预警、常态化巡查、控污治污等机制,变‘分域治水’为‘全域治水’,努力以更高质量检察履职服务美丽生态建设。”黄岛区检察院检察长张连杰表示。

## 法律服务

## 防止误入青春“弯路” 崂山区检察院走进 校园举行法律讲座

日前,崂山区检察院“青葵·未检”团队来到崂山区实验初级中学,为学生们送上一堂法律讲座。

“同学们,你们知道什么是专门学校吗?”“专门学校是专门教育和矫治有严重不良行为或触犯法律的未成年人的学校。”检察官通过对学生学校的介绍,提醒学生们时刻约束自己,克制不良行为。同时,干警结合校园生活实际,用鲜活的案例提醒同学们警惕“贪心的坑”“冲动的坑”:如年仅16岁的小方因盗窃被公安机关抓获;中学生小夏抢劫他人财物被判处一年六个月有期徒刑;小王因冲动殴打同学触犯故意伤害罪;小丁和小魏相约斗殴,因涉嫌聚众斗殴罪被判处刑罚……通过这些案例,学生们深刻认识到一时的贪心冲动会引起严重的法律后果,学会如何在生活中预防此类违法行为。



## 平度市检察院 举行公开听证会

■近日,平度市检察院就一批拟不起诉案举行公开听证会,邀请人民监督员、听证员和多名乡村振兴检察联络员共同参与,让法律惩戒与救赎同频共振。

承办检察官在审查王某、刘某涉嫌滥伐林木罪一案时,通过严谨细致的司法研判,拟对二人作相对不起诉处理。检察官表示,不起诉绝非“放纵”犯罪,而是严格遵循刑事訴訟证明规则和宽严相济刑事政策的体现,希望让更多人意识到保护生态环境的重要性,共同守护绿水青山。

## 执行攻坚

## 平度法院刚柔并济促执行 被执行人从“玩失踪”到“主动腾退”

判决生效之日起三十日内将涉案房屋的最西一间以及对应院落腾出并交付给顿甲、顿乙。判决生效后,二被告拒不履行义务,顿甲、顿乙遂向平度法院申请执行强制执行。

案件执行过程中,被执行人三番两次故意规避执行。经公安机关协助,执行法官查询到被执行人活动轨迹,发现被执行人宗丙名下车辆曾在涉案房屋附近出现。执行法官于次日凌晨5点到达宗丙家中,向其出示并宣读预拘留通知书,严肃告知其拒不配合法院执行的法律后果,最终依法将其拘传至执行局。

判决生效后,二被告拒不履行义务,顿甲、顿乙遂向平度法院申请执行强制执行。

案件执行过程中,被执行人三番两次故意规避执行。经公安机关协助,执行法官查询到被执行人活动轨迹,发现被执行人宗丙名下车辆曾在涉案房屋附近出现。执行法官于次日凌晨5点到达宗丙家中,向其出示并宣读预拘留通知书,严肃告知其拒不配合法院执行的法律后果,最终依法将其拘传至执行局。

判决生效后,二被告拒不履行义务,顿甲、顿乙遂向平度法院申请执行强制执行。

案件执行过程中,被执行人三番两次故意规避执行。经公安机关协助,执行法官查询到被执行人活动轨迹,发现被执行人宗丙名下车辆曾在涉案房屋附近出现。执行法官于次日凌晨5点到达宗丙家中,向其出示并宣读预拘留通知书,严肃告知其拒不配合法院执行的法律后果,最终依法将其拘传至执行局。

判决生效后,二被告拒不履行义务,顿甲、顿乙遂向平度法院申请执行强制执行。

案件执行过程中,被执行人三番两次故意规避执行。经公安机关协助,执行法官查询到被执行人活动轨迹,发现被执行人宗丙名下车辆曾在涉案房屋附近出现。执行法官于次日凌晨5点到达宗丙家中,向其出示并宣读预拘留通知书,严肃告知其拒不配合法院执行的法律后果,最终依法将其拘传至执行局。

此时宗丙仍拒不腾退房屋,并拒绝提供宗丙的联系方式和下落。执行法官一方面严正释明拒执的法律后果,另一方面,耐心倾听其诉求,释法明理,并承诺依法保障其合法权益。经过一个多小时的沟通,宗丙表示,涉案房屋院内,有其新建的偏房一间,应归其所有。法院立即协调申请执行人,申请执行人表示认可新建偏房归宗丙所有。达成一致意见后,被执行人表示自愿腾退涉案房屋,于当日将该房屋以及对院落顺利交还给申请执行人,案件顺利执行完毕。

结合“法官在你身边”栏目,城阳区法院立案庭法官带着物业服务合同纠纷“两状”文本走进城阳区物业管理商会,举办物业服务合同纠纷化解主题座谈,向商会工作人员及物业公司代表发放“两状”宣传手册,法官现场介绍了示范文本在明确当事人送达方式、加快争议焦点归纳、提高案件办理质效、发挥行业治理示范效应等方面的重要作用,让物业工作者切实体会到示范文本的便利。

结合“法官在你身边”栏目,城阳区法院立案庭法官带着物业服务合同纠纷“两状”文本走进城阳区物业管理商会,举办物业服务合同纠纷化解主题座谈,向商会工作人员及物业公司代表发放“两状”宣传手册,法官现场介绍了示范文本在明确当事人送达方式、加快争议焦点归纳、提高案件办理质效、发挥行业治理示范效应等方面的重要作用,让物业工作者切实体会到示范文本的便利。

结合“法官在你身边”栏目,城阳区法院立案庭法官带着物业服务合同纠纷“两状”文本走进城阳区物业管理商会,举办物业服务合同纠纷化解主题座谈,向商会工作人员及物业公司代表发放“两状”宣传手册,法官现场介绍了示范文本在明确当事人送达方式、加快争议焦点归纳、提高案件办理质效、发挥行业治理示范效应等方面的重要作用,让物业工作者切实体会到示范文本的便利。

结合“法官在你身边”栏目,城阳区法院立案庭法官带着物业服务合同纠纷“两状”文本走进城阳区物业管理商会,举办物业服务合同纠纷化解主题座谈,向商会工作人员及物业公司代表发放“两状”宣传手册,法官现场介绍了示范文本在明确当事人送达方式、加快争议焦点归纳、提高案件办理质效、发挥行业治理示范效应等方面的重要作用,让物业工作者切实体会到示范文本的便利。

## 提升诉讼服务规范化水平 城阳法院、司法局多措并举推广“两状”示范文本

挥示范带头作用,并收集整理归纳律师对应用示范文本的意见和建议。在微信公众号同步转载“两状”示范文本使用指引,线上线下落实推动“两状”示范文本的应用。

城阳区法院联合城阳区司法局组织“两状”示范文本应用培训会,向辖区调解员、律师等法律工作者传达最高人民法院《关于加快推进起诉状、答辩状示范文本全面应用工作的通知》及相关文件精神,倡议凝聚共识,主动推介、精准指导当事人适用示范文本,既要遵循格式条款,也要体现个案特点,避免机械化套用。组织现场培训,以民间借贷纠纷和买卖合同纠纷案

件为例,讲解起诉状、答辩状示范文本的填写要点和注意事项,指导熟练掌握示范文本结构和要点。

结合“法官在你身边”栏目,城阳区法院立案庭法官带着物业服务合同纠纷“两状”文本走进城阳区物业管理商会,举办物业服务合同纠纷化解主题座谈,向商会工作人员及物业公司代表发放“两状”宣传手册,法官现场介绍了示范文本在明确当事人送达方式、加快争议焦点归纳、提高案件办理质效、发挥行业治理示范效应等方面的重要作用,让物业工作者切实体会到示范文本的便利。

结合“法官在你身边”栏目,城阳区法院立案庭法官带着物业服务合同纠纷“两状”文本走进城阳区物业管理商会,举办物业服务合同纠纷化解主题座谈,向商会工作人员及物业公司代表发放“两状”宣传手册,法官现场介绍了示范文本在明确当事人送达方式、加快争议焦点归纳、提高案件办理质效、发挥行业治理示范效应等方面的重要作用,让物业工作者切实体会到示范文本的便利。

## 为大局服务 为人民司法

即墨法院举办精品案例讲评会

即墨法院日前举办“为大局服务 为人民司法”精品案例讲评会。青岛中院党组成员、副院长陈显江,即墨区委常委、政法委书记郭树升等出席讲评会。即墨法院党组书记、院长陈刚致辞。

讲评会分“为大局服务”“为人民司法”两个篇章。上篇“为大局服务”,5组讲述人精彩演绎了《要治罪更要治理》《借卡获利的致命诱惑》《从一判两伤 到一调双赢》《一起行政诉讼案件背后的温度与尺度》《府院携手聚合力 联动共建促畅通》等案例故事,讲述了即墨法院护航绿色低碳高质量发展,严厉打击电信网络诈骗、寻求涉企案件“最优解”,优化法治营商环境,监督支持依法行政以及府院联动助力城市更新建设的真实案例。下篇“为人民司法”,5组讲述人通过情景剧、柳腔表演、讲述等形式,生动呈现了《一站式诉讼服务工作站巧解继承案》《社区里的“云法庭”》《逆寒流而“执”护万家温暖》《聚焦物业“小案件”守护幸福“大民生”》《用心的我 为新的你》等案例故事,再现了即墨法院干警坚持和发展新时代“枫桥经验”,以“互联网+社区”一站式诉讼服务工作站实现纠纷就地实质化解,延伸司法服务,以执行解决居民冬季取暖难题,妥善化解物业服务合同纠纷、助力提升社会治理效能,坚持“教育、感化、挽救”方针办理未成年人犯罪案件、做实“双向保护”守护未成年人健康成长,用心用情为群众办实事、解难题,以“有解思维”强化民生权益司法保障的暖心故事和有力举措。

讲评会精彩纷呈,现场气氛热烈。两位特邀嘉宾——全国人大代表、中国地质调查局青岛海洋地质研究所副所长印萍,山东大学法学院民商法研究所所长、教授、博士生导师张平华围绕案例故事进行了精彩点评。



|             |        |             |             |             |
|-------------|--------|-------------|-------------|-------------|
| 本<br>记<br>者 | 戴<br>谦 | 徐<br>文<br>钱 | 郭<br>媛<br>媛 | 石<br>艺      |
| 通<br>讯<br>员 | 陈<br>正 | 于<br>倩      | 任<br>晓<br>宁 | 王<br>丰      |
| 版<br>权<br>稿 | 陈<br>正 | 于<br>倩      | 赵<br>小<br>葵 | 谢<br>潘<br>婷 |
|             |        |             | 朱<br>本<br>腾 |             |