法治宁波

陈正宏(中)正在为前来咨询的市民服务(资料图片)。通讯员 赵越 供图

两封感谢信 表扬同一人

专业细致与热情周到兼备 市民点赞宁波公共法律服务

党的十九大强调,要加快推进基本公共服务均等化,完善公共服务体系,保障群众基本生活,不断满足人民日益增长的美好生活需要,不断促进社会公平正义。近年来,我市高度重视法治政府建设,努力加快建成一流法治城市。全市各地积极探索、整合资源,不断健全和完善公共法律服务机制,公共法律服务体系建设经验在全省推广。与此同时,优质高效的公共法律服务也得到了老百姓的认可与称赞。

不久前,鄞州区公共法律服务中心收到了一封感谢信,写信的是一位两个多月前到服务中心咨询法律问题的老人,他要向一位驻点公证人员表达谢意。记者从宁波公证协会了解到,老人要感谢的人名叫陈正宏,是永欣公证处的公证人员,这是他近期收到的第二封感谢信。

A 他及时疏导老人情绪 提供专业法律解答和热情周到服务

最近的这封感谢信,是一位83岁老人朱岁终写的,老人在信的开头写道,“这是一封迟到的表扬信,因老朽近两个月身体一直不太好,本来应该是亲手书写,但因我年老眼花手抖得很严重,只能敲键盘完成,望见谅。”

信中提及,今年7月31日上午9点多,朱老伯到鄞州区公共法律服务中心咨询法律问题。在6号窗口前,朱老伯将遇到的事情和心中的疑虑一一诉说了,但在咨询过程中,由于谈到了某些问题,老人的情绪越来越激动。这一切,被旁边4号窗口正在办公的陈正宏看在眼里。他起身倒了一杯水,递到朱老伯跟前,并扶起老伯坐到自己对面和他聊天,让他的情绪慢慢平静下来。

老人写道,后来自己得知他姓陈,“他见老朽情绪不好,主动上前来,还解答了我另外关于公证方面的问题,态度友善诚恳,相谈如同家人一般”。

因为相谈甚欢,这一聊就聊到中午12点多,朱老伯说,自己要乘公交车回家了,陈正宏就问了一句:“到哪个站点坐车,知道吗?”老伯说,只知道要坐160路公交,出了门怎么走、坐到哪个站点,他完全不清楚。于是,陈正宏打开手机查询,并一路搀扶老伯到万达广场西的公交车站,看着老伯坐上160路公交车后才离开。当天下午1点多,他又打电话给老伯,询问他是否已安全到家。8月6日,朱老伯再次来到法律服务中心,陈正宏又陪他聊了很久,还送他到公交车站。

朱老伯说,陈正宏友善诚恳的工作态度和热心服务,让他非常感激、感动。

9月28日,市领导在朱岁终老人的感谢信上对陈正宏的暖心行为作出批示:点滴关心,令人感动。

B 为了方便当事老人法律咨询 酷暑天他主动上门接送

事实上,这并不是陈正宏收到的第一封感谢信。今年7月23日上午,80多岁老人乐承忠到鄞州区公共法律服务中心诉讼咨询窗口咨询,很不巧,驻点窗口的工作人员外出去法院对接工作了。在公证窗口办公的陈正宏看老伯神情焦虑,就放下手边工作,主动上前和老伯交谈。

乐老伯说,五年前,他向一家公司购置了一处房产,去年他却发现,该房产所在的地块没有半点破土动工的痕迹,再找到公司所在地,那里早已人去楼空。老伯想打官司,讨回公道。鉴于此,陈正宏就部分法律问题向老伯进行了解答,并建议他咨询专业律师,上法院诉讼。由于天气炎热,担心老人中暑,陈正宏让老伯留了联系电话,并承诺一定帮他把事情转达。乐老伯将相关资料托付给陈正宏后,放心地离开了。

当天下午,陈正宏把老伯的情况和资料转给了驻点诉讼服务咨询窗口的律师,律师通过查询得知,这家公司涉及多起诉讼案件。于是,陈正宏立即打电话将情况反馈给乐老伯,乐老伯在电话里说,希望和律师当面交流,但由于天气太热,想过两天再到服务中心。

经领导同意,陈正宏与同事换岗,开车将资料送还到乐老伯家,并将乐大伯接到了服务中心。其间,他和律师一起帮老人分析案情,并提出处理方案。乐大伯十分感动,写下感谢信:“陈正宏和我素不相识,却对我无微不至地关怀,真的非常感谢。”

7月26日,乐承忠老人的感谢信也受到市领导的批示。然而,除了身边几位同事知道此事外,陈正宏没有对外声张。

记者了解到,今年7月20日开始,陈正宏被安排到鄞州区公共法律服务中心驻点办公,完成公证近200件,其中10多件都是由他来回跑腿,完成审核、盖章、送公证书等流程,免去了当事人的来回奔波。

“和在公证处不同,到公共法律服务中心来办事的人,很多都是社会弱势群体,有不少人是心里委屈、不平,想要找个地方倾诉、寻求帮助,向他们耐心、热心地提供服务,也是应该的。”陈正宏对记者说,在服务窗口工作,除了要做好每天的咨询和办件外,更要设身处地为当事人做好延伸服务,减少他们的后顾之忧,特别是一些老年人,他们腿脚不便,出趟门不容易,他只是想尽己所能多帮助他们一些。

C 优质高效公共法律服务 宁波在行动

事实上,陈正宏的故事背后,体现了我市在推进优质高效公共法律服务路上取得的一系列显著成效。据统计,今年1–9月,全市公共法律服务中心共接待法律咨询51800人次,人民调解案件总数69575件,进行法律援助8300起;建成公共法律服务站168个,公共法律服务点3051个。

以鄞州区为例,鄞州“区—镇(街)—村(居)”三级实体服务平台已实现有效覆盖。全区21个镇(街道)均建立有公共法律服务窗口,窗口服务或进驻镇(街道)社会服务管理中心或在当地司法所内,每个工作站均配有标牌、工作职责、工作流程及台账,窗口值班人员包括律师、基层法律服务工作者、人民调解员等,各个镇(街道)根据当地实际需求合理安排值班时间,同时在距离城区相对较远的5个乡镇以及公证服务需求较大的4个街道,选派公证员下乡入驻公共法律服务窗口,原则上每个镇(街道)每星期安排一天公证服务,主要面向群众提供公证咨询及简单公证事项办理,安排公证员参与镇(街道)组织的广场街头法律咨询、“法律讲堂”业务讲座等。

此外,村级室点延伸服务触角,鄞州区目前共有369村(社区),每个村(社区)都建立有公共法律服务室,明确工作联络员和值班律师,整合村(社区)法律顾问和人民调解员等力量,突出“法律服务咨询导引”和“矛盾纠纷化解”等基本功能,各村(社区)每周一天派驻法律顾问在工作室值班,其他时间采取预约服务的方式,为群众提供法律服务指引。 记者 王思勤 陶倪