

司法部公布新修订的《法律援助投诉处理办法》

记者6月10日从司法部获悉,为落实法律援助法要求,完善法律援助投诉处理制度,提升法律援助服务质量,司法部日前公布新修订的《法律援助投诉处理办法》,自2025年6月15日起施行。

据介绍,新修订的办法共五章32条,进一步方便群众投诉,畅通投诉渠道,要求司法行政机关应当向社会公示法律援助投诉地址、电话、

传真、电子邮箱等信息,指定专人接待,并为老年人、残疾人投诉提供无障碍服务,方便群众通过书面、口头或者其他适当程序投诉。投诉人提供的信息不齐全的,投诉处理机关应当一次性告知投诉人需要补充提供的信息及期限。

此外,办法完善法律援助投诉受理、调查、处理和反馈流程,规定在调查核实情况时,投诉处理机关可以委托下级司法行政机关、法律援助

人员所在行业协会等单位配合调查,以确保了解到的情况全面、客观、公正。同时,为提高投诉处理效率,对同一投诉事项,投诉人多次提出投诉的,办法明确投诉处理机关可以合并办理。

在强化指导监督方面,办法扩大投诉范围,规定法律援助的申请人、受援人或者利害关系人发现法律援助机构或者人员存在收取财物、未提供符合标准的法律援助服务或者未依

法通报法律援助事项办理情况等七种情形的,均可以进行投诉。将工会、共青团、妇联和残联四类群团组织纳入投诉范围,对其在组织实施法律援助工作和提供法律援助服务过程中产生的投诉,由同级司法行政机关依法处理。实行法律援助投诉处理全流程监管,对滥用职权、玩忽职守或者其他违法违规行为,依法追究相关法律责任。

(来源:新华社)

法治护航高质量发展

2025年全国重点网络媒体青海行

茶卡盐湖边上的“和解驿站”

本报记者 文凤

5月30日下午,“法治护航高质量发展”全国重点网络媒体青海行采访团走进“茶卡天空壹号景区调解室”,见证了一场特殊的“和解课”。

调解员杨文莲握着游客王女士的手说:“您看,咱们先核对一下购物小票,再听听商家的说法,一定给您个公道。”这是茶卡司法所创新“景区调解”模式的日常场景,让旅游纠纷化解如盐湖净水般透明高效。

调解室墙上“调解有温度,旅游更安心”的标语格外醒目。几十平方米的空间内,摆放着调解记录台、便民服务箱、法律书籍等

设施设备,游客遇到纠纷可随时推门而入。

据茶卡天空壹号景区调解室主任文德玛介绍,调解室自2023年设立以来,已累计化解涉旅纠纷36起,游客满意度100%。调解室的核心是一支“多元混搭”的调解队伍,有熟悉旅游法规的司法所干部、擅长沟通的社区网格员、懂藏汉双语的景区工作人员,甚至还有本地牧民调解员。

记者翻看了调解室的工作日志发现,除了纠纷记录,还有密密麻麻的预防措施,每月联合市场监管部门检查景区商户合规性,在游客中心设置“纠纷预警二维码”,开发

“旅游维权小程序”实时接收投诉……

据了解,茶卡镇为汉、藏、蒙、回、土等多民族聚居的高原特色旅游名镇,针对多民族聚居的特点,茶卡司法所多元联动,形成了独特的“牧区解法”。针对牧民商户法律知识薄弱的问题,司法所邀请牧业村蒙古族、藏族调解员,推出“双语普法微课堂”,用藏语、蒙古语讲解《中华人民共和国消费者权益保护法》;遇到草场边界、牲畜损害等传统纠纷,邀请镇联合调委会、派出所、林草站深入牧场调解,将法律条款与民族习惯结合。

“去年,有位牧民游客在民宿丢失了银饰,调解员带着双方在蒙古包里喝着奶茶聊了一下午,不仅找到了失物,还促成商户和牧民结成了旅游合作关系。”茶卡司法所所长曹乐笑着说,这种“以情化理、以理释法”的模式,让调解室成为民族团结的“连心桥”。

从“被动救火”到“主动防火”,从“单一调解”到“多元共治”,茶卡天空壹号景区调解室用“小阵地”托起“大治理”,让每一起纠纷都成为法治宣传的契机,让每一次调解都成为提升旅游体验的契机。

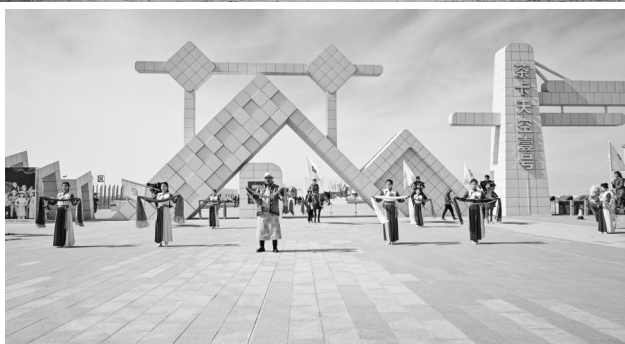
盐湖之上 解码青海文旅融合新图景

文/图 本报记者 文凤



▲图为景区马队
迎宾与献哈达仪式。

►图为大型历史
实景剧《印象茶卡》之
《草原英雄·成吉思汗》剧照。



5月30日上午,全国36家重点网络媒体采访团走进茶卡盐湖·茶卡天空壹号景区,在14.19平方公里的“天空之境”,探寻高原盐湖如何以“自然为底、文化为魂”,绘就文旅融合的别样画卷。

步入景区,眼前的盐湖如同一面巨大的镜子,将云朵的褶皱、阳光的轨迹一一收纳。景区创新打造“一景多享”模式:摄影爱好者聚焦于湖心亭的光影变幻,用长焦镜头捕捉盐晶与水波的微妙互动;自然探索者沿着生态探秘路线,观察高原原鸕在湿地上的迁徙轨迹;文化寻根者则在盐井遗址区停留,触摸千年盐井的历史纹理。

在景区一隅,一列锈迹斑斑的运盐小火车吸引了记者的注意。据介绍,这列上世纪80年代的“功勋列车”曾肩负着茶卡盐湖的运输重任,如今化身“网红打卡点”,车厢内陈列着老照片、采盐工具,车窗边摆放着盐晶摆件。“我们保留了火车的工业质感,同时注入文旅元素,让‘盐业记忆’成为可体验的

文化符号。”景区讲解员吴建军表示。

文化创新不止于此。盐情小说馆内,XR技术构建的“盐宇宙”令人惊叹。当媒体团戴上设备,瞬间穿越至千年之前:全息影像中,颇颇先民手持木镐开凿盐井,驮队沿着古盐道穿越戈壁,马蹄扬起的盐尘在光束中飞舞。与此同时,景区全新IP形象“青青”“盐盐”萌态可掬,以盐晶的剔透与高原的青色为设计灵感,衍生出的盲盒、盐雕等20余款文创产品,成为年轻游客的“心头好”。

在实景演艺剧场,青海首部大型历史实景剧《印象茶卡》之《草原英雄·成吉思汗》震撼上演。战马嘶鸣声中,演员们身着蒙古战袍,在舞台上重现成吉思汗统一蒙古部落的壮阔场景。

随着夏季旅游旺季的到来,茶卡天空壹号景区正以开放姿态迎接八方来客。这片曾经以产盐闻名的高原盐湖,如今正以文旅融合为笔,在“山宗水源·大美青海”的画卷上,书写着自然、文化共生的新篇章。

青海省 海西州

指尖上的法治课 让普法“活”起来

文/图 本报记者 文凤

在柴达木盆地的戈壁绿洲间,法治的种子正通过短视频、直播间、公众号等新媒体渠道悄然播撒。

5月29日下午,“法治护航高质量发展”全国重点网络媒体青海行采访团走进青海省海西蒙古族藏族自治州司法局,了解了该地司法局让法律从纸面走向“指尖”的众多途径,让这些法律知识成为群众可感可知的生活智慧。

在海西普法新媒体工作室里,记者看见工作人员赵鸿昌正在为“民间借贷那些事儿”配字幕,他介绍:“我们把《中华人民共和国民法典》变成老百姓听得懂的家长里短。”团队每月聚焦婚姻家庭、土地承包等民生热点策划选题,2024年发布1500余条信息,单条视频最高浏览量超8000次。

“遇到欠薪怎么办?记住这三个步骤……”在宪法直播现场,律师巴智俊的讲解吸引5万观众互动。2024年两场《民法典》直播累计10万人次观看,2000余条提问均获专业解答。这种“云端课堂”与线下普法形成合力。

“法律明白人”队伍成为基层普法骨干。郑明寿作为社区“明白人”,半年调解11起纠纷。他说:“司法局发了培训手册,线上

课程随时学,邻居有事都找我。”

目前,海西州116场培训覆盖4700余人,让普法骨干成为群众身边的“法治管家”。

2024年新建成的宪法主题公园,将法治名言与园林景观相融合,成为市民“打卡地”。海西州已建成8个法治主题公园、9个法治广场、13条法治长廊,让群众在休闲中潜移默化学法。

“我们把群众的金点子都变成了普法新招。”海西州司法局法治宣传教育科科长喻运光向记者展示着手机里的普法视频,“有人提议拍普法视频的时候加入一些海西的自然风光,有人建议拍情景剧,我们都落实了。”这种“开门办普法”的理念,让法治宣传从“政府独唱”变为“全民合唱”。

每到“3·15”“宪法宣传周”等节点,海西普法团队都会在广场设置“扫码答题赢奖品”专区。趣味互动也让普法活动参与度提升了60%以上,仅2024年就吸引超2万人次通过扫码参与法律知识学习。

从“大水漫灌”到“精准滴灌”,海西普法以新媒体为翼飞向群众。当法治成为触手可及的“指尖服务”,当法律成为群众的“家常话”,这片高原大地正孕育着蓬勃的法治生机。



图为海西普法新媒体工作室。