

托克托县人民法院：“一号两窗一箱”织密为民服务网

●本报实习记者 于梦圆

“您好，这里是托克托县人民法院12368诉讼服务热线，请问有什么可以帮您？”伴随着一句句耐心的应答，一通通群众来电在这里得到回应，一件件诉求在这里闭环办结。

托克托县人民法院始终把回应群众诉讼领域的急难愁盼问题作为司法为民工作的核心导向。该院以12368诉讼服务热线“收、转、办、督、访”五步闭环管理为核心，创新打造“一号两窗一箱”全渠道诉求响应机制，通过线上线下协同发力，切实破解群众“找人难、办事慢、诉求无回音”的难题，让司法服务既有力度，又有温度。

托克托县人民法院12368诉讼服务热线实行专人专岗，工作时段全程在线，全力保障接通率、提升响应速度。依托“收、转、办、督、访”五步工作法，12368诉讼服务热线建立起完整的闭环管理链条：对案件信息查询等简单诉求当场答复，做到“接诉即答”；对联系法官、询问案情等需办

法官处理的诉求，当场启动转办程序，明确“简单事项当日答复、复杂事项3日内答复”的刚性时限；承办法官须在1个工作日内主动对接当事人，并实时反馈办理进展；热线专班每日跟踪督办，对超期事项逐级提级至部门负责人、分管院领导直至院长；所有诉求办结后2个工作日内完成满意度回访，对不满意事项自动回流重新督办。

从“接完就结束”到“办结才销号”，“收、转、办、督、访”五步工作法使12368诉讼服务热线从单一的“咨询台”升级为全流程“督办台”，真正实现了群众诉求“事事有回应、件件有着落”。

针对群众普遍反映的“跑多次、办不成、找不到人”等问题，托克托县人民法院在诉讼服务大厅构建了“常规窗口+兜底专窗”双层服务体系。常规窗口对来访群众统一登记、分类引导，将执行类诉求引导至执行接待中心，将审判类诉求当场协调承办

官接待；对无法即时办理的事项，收取材料、明确答复时限，确保群众“进门有人管、办事有指引”。

在此基础上，该院专门设立专窗，受理群众多次跑腿仍未解决的“疑难杂症”，并实行提级办理、负责人包案。当遇到承办法官开庭或外出无法接待的情况时，由分管负责人兜底接待、跟踪督办；对处理结果不满或情绪激动的当事人，窗口第一时间联动承办法官与分管领导进行释法说理和情绪疏导。

“以前递交材料得进门安检，找窗口，我们上班时间没空跑，下班了法院又没人。现在信箱就设在路边，路过就能投，太省心了。”前来递交材料的当事人王女士道出了心声。

为打破办公场所与时间的限制，托克托县人民法院将原本设置在院内的法官信箱移至院外路旁醒目位置。群众无需进门、无需安检，可随时投递案件材料，反映司法诉求。信箱实行“每日开箱、当日登记、当日转

办”机制，所有材料第一时间送达对应承办法官，全程纳入全院统一诉求台账管理，并与12368诉讼服务热线执行同一套办理标准和督办流程。信箱旁醒目位置公示了办理承诺、查询渠道与监督电话，让群众不用见面、不用跑腿，也能顺畅递交材料、表达诉求，真正打通了司法便民的“最后一米”。

托克托县人民法院通过线上热线高效响应、线下专窗兜底攻坚、路旁信箱便民延伸，以一套标准、一个闭环，将三类渠道全面打通，构建起了“全渠道受理、全流程跟踪、全周期督办、全维度评价”的工作机制。该机制运行以来，群众诉求平均办理时长大幅压缩，诉求办结率和群众满意度持续提升。

托克托县人民法院将持续深化“一号两窗一箱”机制建设，不断优化服务流程、拓展服务场景，以更实的举措践行司法为民宗旨，让人民群众切实感受到公平正义就在身边。

自动售货机亮出“放心码” 公益诉讼堵住“指尖消费”监管漏洞



本报讯（实习记者 于梦圆）

“扫码买瓶水，谁还去翻看有没有证照？万一喝出问题，连找谁都不知道。”在新城区某高校的自助售货机前，一名刚买完饮料的同学随口抱怨道。这句看似平常的话，却成了新城区人民检察院公益诉讼检察官的“心头事”。

自动售货机遍布政务大厅、校园、车站、商场，24小时“不打烊”，给群众带来便利。但无人值守的模式，也让食品安全监管出现盲区。今年4月，新城区人民检察院在履职排查中发现，辖区内多处自助售卖设备存在经营不规范问题：有的未在醒目位置公示食品经营许可证或者电子证书、备案编号信息，有的未公示联系人和投诉举报电话，还有的设备长期缺少清洁消杀记录，食品保质期自查形同虚设。一旦过期、变质食品流入市场，消费者很难追溯维权。

“越是‘无人’的场景，越需要‘有人’的监管。”办案检察官说。在固定证据、梳理问题后，5月7日，新城区人民检察院与相关部门进行磋商，并制发磋商意见书，督促行政机关依法履职，补齐自助售货机监管短板。

磋商意见发出后，相关部门迅速行动，对问题点位逐一现场核查，责令经营企业限期整改。涉事设备全部补全了证照、联系人及投诉举报信息，经营者建立起定期清洁消毒和保质期自查台账，从源头防范食品安全风险。整改不止于“点”。以此为契机，新城区启动自助售货设备全城专项排查整治，共检查设备40台，发现25台存在不规范问题，目前已全部完成整改。为防止问题反弹，行政机关还建立了常态化抽检巡查机制，将证照公示、环境卫生、保质期管理纳入日常监管重点。

“现在扫一扫‘放心码’就能看到公示信息，心里踏实多了。”回访时，一位在呼和浩特站候车的旅客指着售货机上的“亮证”区域说。一家自动售货机经营企业负责人表示：“我们按要求全部整改到位，以后会加强内部管理，定期自查。”

小小的自动售货机，连着大大的民生。新城区人民检察院采用“磋商+整治”模式，推动职能部门靶向治理，把公益诉讼监督落到群众看得见、摸得着的地方，让“指尖上的消费”更安心、更放心。

送教上门强实战 玉泉区公安分局开展专项培训



本报讯（记者 阿柔娜）

近日，玉泉区公安分局反恐特巡警大队联合呼和浩特市公安治安管理特巡警支队武装巡处三大队走进中央民族大学附属中学呼和浩特分校，为玉泉区公安分局通顺街派出所、大南街派出所、兴隆巷派出所、银河南街派出所、小召前街派出所的一线民辅警开展最小作战单元实战专项培训。

本次培训紧贴一线执勤执法实际，坚持“实战需要什么、就练什么”的原则，采取送教上门、现场教学的方式，精准聚焦基层警情处置难点、痛点问题。培训围绕常用警械规范使用、小队战术协同配合、

突发案事件快速处置等核心科目展开。授课教官通过动作示范、要点讲解、分组实操、现场纠错等方式，手把手指导参训民辅警开展实战演练，精准补齐基层民辅警战术薄弱环节，有效纠正日常处置中的不规范操作。

此次专项培训靶向精准、贴合实战，有效提升了基层一线民辅警应急处置、协同作战和现场控险能力，进一步筑牢了辖区安全防护根基。下一步，玉泉区公安分局将持续推进实战练兵常态化、制度化，不断锤炼过硬警务本领，以扎实的实战能力守护辖区社会治安持续平稳有序。

生态环境法典施行

8月15日是第四个全国生态日。继民法典之后我国第二部以“法典”命名的法律——《中华人民共和国生态环境法典》将自15日起施行，标志着我国生态环境法治建设迈入新境界，为实现人与自然和谐共生的现代化进一步筑牢法治根基。

■新华社发
徐俊作



统一法律适用标准护航法典落地生根

●秦天宝

生态环境法典实现了生态环境法治的价值融贯。人民法院应当在贯彻实施法典的基础上，实现从良法到善治的跨越。而《时间效力规定》正是这一跨越的关键一步

近日，最高人民法院发布了《关于适用〈中华人民共和国生态环境法典〉时间效力的若干规定》（以下简称《时间效力规定》）。这是生态环境法典的首个配套司法解释，为法典施行后新旧法律的衔接适用提供明确裁判指引。同时，一场覆盖26件司法解释、35件司法规范性文件、45件指导性案例的“司法文件体检”也同步完成。这一系列举措，标志着生态环境司法保护全面进入“法典时代”。

生态环境法典是30多部生态环境法律、100余件行政法规、1000多件地方性法规等的“集大成者”，为实现人与自然和谐共生的现代化筑牢更强法治根基，其既是行政机关的执法依据，也是司法机关的裁判依据。它将污染防治、生态保护、绿色低碳发展等纳入相互联系的逻辑框架，形成了有机统一的规范体系，并首次以体系化方式确立了生态环境领域的裁判规则体系，将长期以来在司法实践中积累的有益经验上升为法律规范，对人民法院的审判能力和法律适用水平提出了更高要求，也为以司法力量守护绿水青山提供了前所未有的机遇。

法律的生命力在于实施。随着法典的全面施行，新旧法律势必存在一些衔接适用问题。例如，部分遗留案件、历史纠纷案件，面临法律时效、裁判依据、追责标准如何过渡的现实难题，这考验着司法机关的能力和水平。为保证新旧法律平稳

过渡、衔接适用，《时间效力规定》严格遵循立法法规定的法不溯及既往原则和有利溯及及例外的规则，明确了法院审理案件时新旧法律的衔接标准，为统一裁判尺度提供清晰指引，确保每一份裁判都能经得起法律和历史的检验。

《时间效力规定》的积极作用体现在多个层面。一是坚守法治根基，坚持法不溯及既往原则。第1条明确，法律事实发生在法典施行之前的，原则上适用当时的法律；发生在法典施行之后的，适用法典规定。这一规则有助于维护法秩序稳定、保护当事人合理预期。生态环境法典不是将旧规范装进“新容器”，而是按照新的法理逻辑组织起来的规范体系。正因为如此，新旧法律的衔接才格外需要审慎，不能因新法的出台而随意动摇已经形成的法律关系。以法律事实发生时间为界，既尊重了历史的既定事实，又为当前适用新法划定了清晰的起点，体现了法治的基本精神。

二是尊重客观规律，确立持续性法律事实的专门规则。生态环境损害往往具有隐蔽性、累积性和滞后性的特点，违法行为与损害后果

之间常常存在较长的时间间隔。对此，《时间效力规定》明确法典施行前的侵权行为持续至法典施行后的，适用法典的规定。此外，法典中关于生态环境损害赔偿、惩罚性赔偿、禁止令保全措施等制度是民事责任法律领域的重要制度创新，集中体现了用最严格制度最严密法治保护生态环境的重要要求。将这些新制度适用于跨越法典施行前后的持续性侵权行为，正是落实这一要求的题中应有之义。

三是体现宽严相济，彰显制度的温度和力度。在不溯及既往的大原则下，《时间效力规定》明确了有利溯及的具体情形，在行政案件中贯彻了“从旧兼从轻”规则，即法典施行前发生的违法行为，若新法处罚较轻或不认为是违法的，适用新法；同时，法典施行前发生的违法行为，有主动消除或减轻危害后果、有效采取修复措施、及时缴纳赔偿金等情形的，可以适用法典规定从轻或减轻处罚。这种制度设计既体现法律的刚性约束，也蕴含着引导合规经营的柔性关怀——用最严格制度保护生态环境，并不意味着机械适用法律，而是在严格

执法的框架内，为主动悔改、积极修复的行为人留出从宽处理的制度空间，从而更好地实现生态环境保护的目标。此外，明确法典施行前已经终审的案件，再审不适用法典规定，这是对司法既判力的必要尊重，体现出制度的力度和刚性，有利于维护司法权威。

生态环境法典既是一部承载着“人与自然和谐共生”时代精神的绿色法典，也是一部体现“最严格制度、最严密法治”要求的裁判规范，它不仅在形式上完成了法律规范的体系化整合，更在实质上实现了生态环境法治的价值融贯，人民法院应当在贯彻实施法典的基础上，实现从良法到善治的跨越。而《时间效力规定》正是这一跨越的关键一步——其以13条的精准设计，衔接了新旧法律，统一法律适用标准，推动法典落地生根。

从系统清理存量规范到快速出台增量规则，从统一裁判尺度到回应实践关切，这一系列举措共同构成了司法系统为法典实施保驾护航的完整制度图景，这不仅是司法机关的主动担当，更是我国生态环境法治从“良法”迈向“善治”的生动注脚。期待司法机关在法典实施的新起点上，持续深化生态环境司法保护，以更多兼具专业性、引领性的裁判实践，推动绿色发展理念更加深入人心，为美丽中国建设提供坚实的司法保障，为全球生态环境治理贡献中国司法智慧。

（据《法治日报》）

简 讯

●日前，内蒙古自治区药品监督管理局印发《内蒙古自治区药品网络抽样管理办法》。

（祁晓燕）

●日前，玉泉区公安分局昭君路派出所深入辖区校园、公园等场所开展主题安全普法宣传活动，把安全知识、文明理念送到群众身边。

（阿柔娜）

●近日，玉泉区公安分局鄂尔多斯路派出所聚焦夜市治安重点场景，开展普法宣防专项工作。

（阿柔娜）

●日前，玉泉区民政局工作人员来到小黑河镇南台什村，开展《中华人民共和国社会救助法》暨社会救助政策专场宣讲活动，面对面为村民解读民生救助政策。

（阿柔娜）

●近日，呼和浩特市武川县公安局命案积案攻坚工作斩获重大战果，潜逃29年的命案犯罪嫌疑人焦某某在山西省大同市被专案民警成功抓获。

（安娜）