

在消费者协会、妇联、司法所等地反映问题时,遇到法律问题难以理解,就当场通过网络视频直接询问法院的法官。这一看起来有点异想天开的想法,如今完全可以实现。26日,潍城区人民法院工作人员告诉记者,法院建立的纠纷解决网络平台,已经受理并解决了20多起纠纷,有了难解纠纷、心存法律疑问,可以上网找法官。



26日下午,朱加红正在与网友沟通。

# 有问题,可QQ视频问法官

## 潍城区人民法院建立纠纷解决网络平台

文/片 本报记者 张焜

“真的是法官?”

26日下午3点14分,当记者正坐在潍城区人民法院多元纠纷联动解决管理办公室内,与办公室主任朱加红聊天时,她办公电脑里的QQ响了起来。

办案人员在工作时间还在QQ聊天,这似乎是一件严重违反纪律的事情。但朱加红似乎并不在意,点开QQ通知栏,上面显示有人要加她的QQ好友。朱加红同意后不到一分钟,对方发来“你好”两字。

朱加红回应了一句“你好”,并随即点击要求视频对话。10多秒后,对方同意。双方视频打开。

“还真是法官啊!”网友很快发来了一条信息,表示真不相信会有法院开通QQ号接受网络咨询,想跟朱加红聊一聊。

朱加红说,很多人都难以相信,法院这么一个严肃的单位,会开通QQ与网友沟通。几乎很多网友与法院QQ成为好友后,第一句话就是“这是真的么?”

这是真的,不过这是一个法院工作平台,不“陪聊”。朱加红

给网友回应了一条,这是工作平台,如有问题请留言后,对方方趣地退出视频对话。

而如果真的有纠纷需要解决,网友这时就会提出一连串的疑问,朱加红就要忙着回复了。当然,有了摄像头和麦克风,回复方便了很多。

有了法官的说法  
纠纷就好解决了

今年8月份,由潍城区法院提议,潍城区政法委牵头,联合潍城区妇联、司法局、人社局、工商、消协以及道路交通事故调解委员会等部门,建立起纠纷解决网络平台。潍城法院也同时对外公开QQ号1946543903(网名:法官朋友),在正常的上班时都会在线,方便各部门之间沟通,解决老百姓反映的各种纠纷。

“试想一下,如果有一位市民,在消协投诉一件商品存在问题,涉及到了诉讼方面的法律疑问,就直接在消协上网与法官直接咨询,是不是有利于两个部门联合进行调解处理?是不是能够节省很多时间?”朱加红举了个

例子后说,网络平台建设之初,就是为了这个目的。

然而,QQ号对外公开后产生的效果令人有些意外。各部门的联合工作展开的还不多,法院QQ接受的咨询纷至沓来。离婚、继承、欠款……越来越多的市民愿意“隐姓埋名”地向法官们询问各种问题。

“很明显,这就是他们自身遇到的问题。”朱加红多年的工作经验告诉她,这些网友有了打官司的想法,但又不懂程序或者对相关法律不太懂,就想通过网络这种不见面的方式,来解决自己的疑问。然而,真的知道了答案,他们可能就不愿意去打官司,而是直接协商解决。

朱加红相信,她和同事的问答的问题,就是一些纠纷的起因,有了法官的说法,这些纠纷可能已经解决了。网络沟通与电

话又不相同,给市民心理上的压力更小一些,更容易说出实质问题所在,有时更容易解决纠纷。

而视频,目前则更多的是为市民们消除疑虑:“这真的是法院法官的QQ。”

问题不到100个  
已颇有难度了

11月21日,网友“十斤老太”与潍城法院加为好友,接着就给朱加红出了个难题。她询问的涉外婚姻问题,做了多年法院工作的朱加红真的很少见到。在咨询了许多法官同事后,朱加红才谨慎地进行了回复。

法院开通QQ三个月,接受的咨询还没有超过100个,但网友们的问题已经颇具难度了。朱加红说,这些网友已经不止是潍坊本地人了,很多人通过网络搜索找到法院QQ,就是冲着“法

院”这个词来的。

因为法院的回复是具有权威性的。也恰恰因此,法院的答案必须完全正确合理的。但是,这些问题涉及民事、刑事、行政等诸多庭室的工作,这对于网络平台的工作人员来说,要求确实很高。

朱加红说,以往法院经常会与居委会、街办等联系,提供法律帮助,解决居民间发生的纠纷。社区里的琐事虽小,如果不见面,沟通解决起来就很麻烦。但无论是当事人到法院,还是法院工作人员到社区,都不可能说到就到,通过网络却能够解决这一问题。而如何真正地实现多部门协作,通过网络视频处理纠纷,也是目前面临的考验。虽然潍城区多部门以及各司法所都开通了QQ进行沟通联系,但各地情况不同,使用QQ的频率和方式也不同,实现真正地无障碍互通,需要更多市民了解、接受,也需要各部门自身的完善。