

■一站式建设在湖南

将司法服务延伸到社会“神经末梢”

——湘潭市岳塘区法院一站式多元解纷和诉讼服务体系建设工作纪实

法制周报·新湖南记者 曾雨田
通讯员 刘倩

在微信上用小程序挂号预约医生大家已经习以为常，但在微信上“挂号”法官，你听说过吗？在湘潭市岳塘区法院，通过法院微信公众号，当事人可以跟法官约好上门时间，如果没有时间见面，当事人可以在后台留言，等待法官解答。

“这样节约了法官和当事人的时间，让沟通变得更加高效。”当事人刘某认为“此举真正践行了司法为民的理念”。

近年来，该院不断提高司法服务水平，通过一系列创新性举措为社会基层治理提供了司法力量。

微信“挂号”约法官： 为当事人省时

今年10月，长沙某律师事务所律师王超代理的一件民事案件在岳塘区法院立案。因当事人催得紧，他听说可以在微信上约见法官，便在岳塘区法院官微上点击了“线上预约”，输入约见事由、姓名、身份证号码等信息后，选择次日上午11时到12时约见法官。

提交预约申请后不久，王超便收到了法院的短信消息，告知他预约成功。

“这个系统为我们节约了大量时间和精力。”王超告诉记者，以前约见法官，可以电话联系或者直接去法院诉讼服务中心。“但法官很多时候都在开庭、合议或者调解，有时候去了法院也会找不到人，到诉讼服务中心也有可能跑空。”

如何有效解决法官和当事人之间“时间差”的问题？立案庭庭长李姜想到，到医院看病，老百姓可以在微信上挂号，法院也可以借鉴医院的挂号系统研发法官约见系统。说干就干，今年8月，该院法官约见系统正式上线。当事人在微信公众号上实名登记后，可给相应的法官、助理、书记员留言，并可选择文字、语音、视频3种留言方式。若当事人要与法官见面，可点开相应时间段发起约见请求，法官收到请求短信予以确认，诉讼服务中心工作人员根据反馈信息，在后台安排好接待室。随后，法官和当事人会收到正式的约见短信。

王超认为，约见系统在法官和当事人之间架起了一座桥梁，既不耽误双方工作，又能快捷、灵活地完成沟通交流。

近年来，该院投资400余万元，持续推进智慧法院建设。“我们不仅是建，关键要让老百姓用。”李姜说。为了让当事人熟知移动微法院的使用流程，该院首先将目光瞄准了律师群体。“我们建立了诉讼服务律师微信工作群，随时在线解答他们在网上立案中遇到的困惑。此外，与市律协联系，到各律师事务所讲解网上立案程序。”

通过悉心的司法服务，该院网上立案率不断提升。截至目前，网上立案数达6000余件。

邮政一体化服务： 着力为法官减负

“我们书记员现在不要送达、不要装订案卷，有更多的时间辅助法官办案。”



与邮政合作开办的集约送达服务中心。



巡回法庭开庭现场。

书记员唐璐瑶对《法制周报》记者说。

“通过对案件办理流程进行梳理、切分，将部分辅助工作通过外包方式由第三方做，以此减少审判团队的事务性工作，让他们有更多精力放在审判工作上。”李姜介绍。

岳塘区人民法院与邮政公司通过不断实践摸索，建立以信息化手段为主的“材料收转+集约送达+档案整理+卷宗流转”邮政一体化服务模式。

岳塘法院以“3个中心”为核心，着力为法官减负。“收转发E中心”承担了各类案件诉讼材料接收、登记、扫描、转递等工作，邮政集约送达服务中心承担了所有文书送达工作。邮政档案整理服务中心承担了所有结案文书整理、编码、扫描、装订、归档等工作。

“刚开始可能有法官担心我们不专业，但我们通过向法官跟班学习，现在完全能胜任了。法院将工作流程化、制式化、模板化，加上各个环节的监管，我们能高效完成各项工作。”邮政负责人郑婷文说。

为加强送达力度，除常规回执以外，邮政还增加了电子验核签名、电话录音、图像视频、纸质签名回单等多种送达辅助方式，确保送达情况及时反馈。法院送达平台使用率达到了1134%，审判团队人员事务性工作减少，审判执行工作质效切实提升。

“让法官多办案、信息多跑腿、邮政多送达、群众少跑路”的“三多一少”服务

模式，形成了法官减负、群众受益的法邮合作新局面。

诉源治理工作站： 网格员成调解员

“陈可，您好。您有一条事件待处理。事件为：民间借贷纠纷，请及时处理！”9月14日晚上6时，五里堆街道的网格员陈可收到了一条来自法院的案件信息。

陈可立即与原、被告联系，约定第二天一起到五里堆诉源治理工作站进行调解。次日，经过3个多小时的沟通，最后，被告同意归还原告欠款。9月15日下午，陈可将处理结果上报区矛盾纠纷调处指挥中心：欠款已通过微信转账到位，该案调解成功。

原本一起要对簿公堂的纠纷，迅速在街道被化解。

“如此高效的纠纷解决方式，得益于法院诉源治理工作站的建立。”岳塘区委政法委副书记邓文利介绍，今年9月起，区法院陆续在9个街道61个社区设立了诉源治理工作站(室)，由综治办主任、法官、司法员、驻村法律顾问和社区民警组成工作室成员。“我们依托区网格平台，建立了区矛盾纠纷调处指挥中心。法院受理的诉前调解案件，会通过区矛盾纠纷调处中心，分类分层级交到街道、村(社区)、相关部门或行业组织。对于达成调解协议的，通过人民调解平台在线申请司法确认。如遇到重大敏感案件或群体性纠纷，则由区矛盾纠纷调处中心协调多部门会商处理。”

党组书记、院长杨光华认为：“将网格员、街道工作人员纳入法院诉调对接体系，一方面解决了法庭找人难、送达难等瓶颈问题，另一方面利用其熟悉网格内社情民意的优势，能从源头解决纠纷，让大量矛盾化于未发、止于诉前。”“设立诉源治理工作站，不是把诉讼案件拒之门外，而是通过整合各种纠纷解决方式，引导当事人选择最合乎实际、对自己最有帮助的一种方式解决矛盾，从而提升解决纠纷效率，降低解决纠纷成本。”

为了保障该项措施落到实处，区委政法委牵头建立了考核奖励机制，对于参与调解的调解员，按照纠纷难易程度，予以100元至1000元不等的奖励。此外，由司法局派驻一名工作人员，驻点诉讼服务中心网上分流案件。区委政法委、法院、司法局联合建立人民调解员培训机制，对常见纠纷、法律法规释疑等业务进行培训，让网格员调解更加有力。

今年7月以来，该院通过平台分流案件131件，调解成功109件。

这也意味着，该院的调解大格局更加完善。2017年起，岳塘区开始建立诉前“大调解”模式，成立了全省首家律师驻法院调解室。目前，区法院共引进了8个行业性调解组织，并在经开区设立了物流园专业调解工作室。通过层层“过滤”，该院今年受案增长速度放缓，全院收案增幅同比下降12.45%。

巡回法庭： 送法送到老百姓身边

“房子不住可以不交物业费吗？”“因房屋质量问题导致漏水，可以拒交物业费吗？”今年7月，岳塘区法院巡回法庭来到云盘社区，专门解答物业纠纷中的问题。面对业主的提问，法官以案说法，回答了一系列疑问。

去年，某物业公司将小区业主告上法庭，要求其交纳欠缴的物业费。业主称，他家从拿房装修就出现渗水、漏水问题，多次与物业沟通交流，物业从未进行过维修，所以不交物业费。法院认为，物业公司为该小区提供物业服务，业主的房屋有漏水、渗水问题，属房屋质量问题，与物业服务不是同一法律关系，故业主应交纳物业费。这场巡回审判，不仅给在场的200多名群众上了一堂法律课，而且通过网络直播吸引了数万名群众观看。

“我们联系各个社区，将直播链接推到了各个业主群。”李姜说，“希望通过这种方式，将常见矛盾纠纷化解理念、方法传递给群众，让这类纠纷真正化解在萌芽状态。”

近年来，该院多次开展巡回法庭活动，真正送法到群众身边。

今年10月19日，巡回法庭来到岳塘街道岳塘岭社区，公开审理了一起人身保险合同纠纷案件。庭审结束后，法官李湘蓉现场为群众普法：签订人身保险合同前，须履行如实告知义务，且务必以书面形式记入合同内，不能简单根据保险业务员的指示确认保险合同的身体状况告知事项，否则有被保险公司拒绝理赔的风险。

听完庭审，社区居民李某感慨：“真是受益匪浅，这些法律知识，我也会告诉我的朋友家人。让大家留意，多学法、多懂法。”