

# “用耐心和微笑，等一朵花开”

## ——记长沙铁路运输法院立案庭(诉讼服务中心)庭长温海敏



温海敏。



温海敏在接待当事人。

法制周报·新湖南记者 曾雨田 通讯员  
蒋涛

“我要投诉温法官，她对我施了法术，他们向星星许愿，让我忘记了上诉。”“如果法官不处理好，那我就在法院不走了。”

法院工作 27 年，立案庭工作 13 年，温海敏在工作中遇到过形形色色的当事人，遇到过各种各样的问题。但无论矛盾多么尖锐，温海敏始终坚信诚心、耐心和微笑是与当事人交流沟通的最佳桥梁。就像她喜欢的《小林日记》上的一句话，“用很多耐心和微笑，就能等一朵花开。”

### “好法官是能传递司法温度的”

近日，记者来到长沙铁路法院立案庭时，温海敏正在给当事人刘某解释行政案件的立案条件，她的声音已经有些沙哑，时不时还咳嗽几声，好在 2 个多小时的时间，刘某了解清楚情况后，说着感谢，满意离去。

基层法院的立案部门承担立案、诉讼服务、信访各项工作，繁杂琐碎，工作内容单调、重复。但这也是当事人接触法院的第一个环节，代表着法院的形象。温海敏深知，人民群众怀揣着对公平正义的殷切期盼走进法院，必须让人民群众真正从内心深处感受到司法的公平正义。

60 多岁的黄某因为上世纪 90 年代其房屋拆迁问题未得到当地政府妥善解决，30 余年多次上访，近几年来反复针对某工程项目的规划审批等信息，向不同行政机关提出大量政府信息公开申请。

温海敏查阅了黄某的案卷材料后，发现黄某长期提出的其实是一系列并不存在的所谓政府信息，既往的裁判都没有支持过其请求。庭审后，她向黄某一一释明其申请的政府信息不符合法律规定的原因。

黄某感慨到“我打了这么多年官司，还没有一个法官跟我说过这么多话，跟我讲过这么多的道理。虽然我的问题没有解决，但是我的一些心结总算可以放

下来了”。

“法律虽然是规则，缺乏温度，但是一个好的法官是可以让当事人感觉到法院是有温度的，法官是有温度的。”温海敏认为，“多听取当事人的心声，同时以案释法，远比判决书中支持或驳回当事人的诉讼请求的论述更能让人感受到公平正义，感受到司法温情”。

### 与八旬老人“笔谈”解纠纷

很长一段时间，长沙铁路法院立案庭一号窗口就是温海敏的“专属座位”。当事人有什么问题，她总能第一时间发现、解答。

一次，温海敏发现一位爹爹一直坐在立案大厅里打瞌睡，也不叫号。温海敏几次隔着柜台跟这位爹爹打招呼，他没有反应。

温海敏赶紧走到老爹爹身边，一番沟通才了解到这位老人姓李，已经 80 多岁了，多年独居，一个人从家里坐公交车过来为自己的多年前房屋征收问题到法院“讨说法”。

李爹爹耳背，又没有助听设备，温海敏将老人领到接待室，递给他纸笔。

通过“笔谈”，终于弄清楚李爹爹的诉求。但是李爹爹的诉求已经超过了起诉期限，怎么办？为了从实质上化解老人与行政机关之间的矛盾，温海敏建议爹爹选择诉前调解，并联系街道办、征收补偿办的调解员，一起来解决李爹爹急难愁办的问题。

通过多次沟通，李爹爹认识到行政机关之前与其达成的补偿协议没有违法，征收部门也考虑到李爹爹的实际情況简化了相关程序，跟爹爹办妥领款手续。

事后，温海敏又跟老人的家人多次通电话，让家人平时也跟爹爹多沟通交流，让老人能安度晚年。

时常来陪妈妈加班，温海敏的女儿也常常感慨，“妈妈对当事人比对家人更好，更有耐心”。

### “公心办案，真心为民”

无论何时见到温海敏，她总是带着

笑容。身处矛盾纠纷的风口浪尖，温海敏也总能用微笑和轻言细语化解“狂风骤雨”。

面对到诉服大厅扬言要与原承办法官同归于尽的闹访当事人，温海敏沉着冷静，耐心细致听取当事人的要求，动之以情晓之以理对其说服教育，用刚柔并济的方式温和地解决了极端事件。

十几年的信访老户田某多次来访，温海敏每次都耐心接待，一次次向其释法说理，对其过激言行予以教育引导，并积极帮助其联系户籍所在地的政府部门帮助其解决生活困难问题。

对身患重疾又在异地的申诉人时隔 20 年后提出的申诉请求，温海敏认真调阅 20 年前的所有诉讼档案材料，3 次出差到申诉人住所地充分听取其意见。在认定其申诉没有事实与法律的依据应当驳回后，为解开当事人多年的心结，温海敏再次到申诉人住所地给其送达法律文书并耐心辩法析理，平复和安抚多年申诉上访户的情绪，避免和有效化解新的社会矛盾。

温海敏坚信，“公心办案，真心为民，站在老百姓的角度思考问题，老百姓肯定能感觉到”。

2020 年 9 月，长沙铁路运输法院行政争议调解中心运行。

作为诉讼服务中心负责人，温海敏不断思考，如何具体将行政争议诉前化解、诉调对接机制落到实处？随后，她起草制定《诉前调解指导与庭前审查制度》，积极推进行政争议诉前调解工作。

针对调解员之前对行政案件接触比较少，这方面的调解经验比较薄弱的状况，温海敏还担负调解指导员职责，指导调解员厘清不同类型行政案件的调解着力点，从而提高诉前调解成功率。

2020 年，温海敏作为调解员进行行政案件诉前调解 85 件，作为调解指导员指导行政案件诉前调解 69 件，取得了良好的法律效果和社会效果。

陀螺般地旋转，这是温海敏每天的工作状态。温海敏坦言，“说不累是假的，但是如果能够帮助当事人解决问题，解开他们的心结，一切辛苦都值得”。

**本报讯 (通讯员 刘凤)**近日，为推进辖区社会信用体系建设，营造诚实守信的营商环境，促使被执行人自觉履行生效法律文书确定的义务，长沙市岳麓区人民法院在全市率先推出《关于建立失信被执行人信用承诺和信用修复机制的暂行办法》(以下简称《办法》)，并自发布之日起施行。

《办法》共 20 条，对信用承诺和信用修复的概念、申请、办理、违反责任和异议处理等作出了明确规定。

《办法》要求，对具有暂缓纳入失信被执行人名单情形的，经被执行人承诺，人民法院可以给予 1 个月至 6 个月的宽限期，暂缓将其纳入失信被执行人名单。对失信被执行人积极履行生效法律文书确定的义务且同时具备积极配合法院执行等情形的，经被执行人申请，人民法院可以作出暂停适用信用惩戒的决定，并进行失信被执行人失信名单的屏蔽、失信时限的缩短和限制消费的解除。

《办法》强调，在暂缓适用信用惩戒期间，被执行人出现规避、妨碍、抗拒执行等情形的，人民法院将恢复信用惩戒，并视情节依法处以罚款、拘留直至追究刑事责任。

《办法》明确，经被执行人申请，人民法院可以向相关部门出具证明文件，帮助被执行人恢复信用，获得信用激励。

### 澧县法院：“护薪”专项执行暖民心

本报讯 (通讯员 张威)12 月 10 日，常德市澧县人民法院开展涉农民工工资专项执行活动。据悉，本次专项执行共组织干警 12 人，选取 7 件涉农民工工资执行案件，通过电话沟通通知被执行人到本院 4 人，强制传唤 3 人。

在专项执行中，执行法官向被执行人阐明了拒不支付劳动报酬将会面临的罚款、拘留乃至追究刑事责任等法律后果，督促被执行人履行义务，通过本次专项执行活动，共执行完毕 5 件，促使双方达成执行和解协议 2 件，为 7 名农民工讨回工资 8 万余元。

自今年 3 月以来，澧县法院以“我为群众办实事”为契机，坚持将涉农民工工资案件的执行作为今年的工作重点，穷尽各项执行措施，力争最大限度的实现胜诉权益，截至目前，共执行完毕涉农民工工资案件 41 件，为 51 名农民工讨回工资 79 万余元。