

擦亮服务小窗口 做好为民大文章

湖南4家法院诉讼服务中心获评全省文明窗口单位

郴州中院:用优质诉讼服务让当事人少跑腿少费心



郴州中院诉讼服务中心开放式窗口。

“各部门联络员联系方式的公开,尤其是手机号码的公开,极大地方便了人民群众和法官的沟通联系,这个举措很实在、很暖心。”在参观郴州市中级人民法院诉讼服务中心时,郴州市政协委员蒋安利评价。

诉讼有人导,法官有人找,咨询有人答,材料有人接,案件有人查,信访有人管,这是郴州中院对人民群众的庄严承诺。为此,该院对诉讼服务大厅进行适老化、信息化改造,拆除了窗口玻璃隔断,实行开放式办公;建设了无障碍通道,残疾人停车位、法官接待中心;设置了残疾人、老年人、军人、孕妇等绿色通道、绿色窗口;在诉讼服务中心公开各部门联络员(每个部门两人)的联系方式(含固定电话和手机号码),将司法的温暖、透明传递到每一位当事人的心中。

“郴州24小时自助诉讼服务,当事人可以随时申请立案、提交材料、打印文书,很智能、很贴心。”湖南天地人(郴州)律师事务所律师侯恩超说。

让当事人少跑一次腿、少费一点心、少找一个人、少等一分钟,这是郴州中院永远不变的初心。为此,该院引进了一批智能化设备,对接了人民

法院在线服务、律师服务平台、在线调解平台、在线保全平台、在线鉴定平台等信息化平台;开通了诉讼自助服务、诉讼风险提示、文书智能生成、纠纷在线调解、案件线上开庭、电子卷宗自助服务等功能;建设

了24小时自助诉讼服务大厅,配备自助立案机、自助查询机、电子卷宗查阅机、材料收转发云柜等设备,为人民群众提供24小时“不打烊”的诉讼服务。2022年一季度,郴州中院接受网上立案390件,通过24小时自助诉讼服务接转材料415次,通过网上平台调解案件932件,使用电子送达送达诉讼文书3747次,极大的方便了人民群众参与诉讼。

此外,针对辖区知识产权纠纷案件逐年递增的态势,郴州中院诉讼服务中心联合民三庭,来到桂阳县开展法官宣讲暨知识产权侵权案件集中诉前调解工作会议。会上,90%以上的案涉单位及个人与权利人达成调解协议并当场履行。这是郴州中院多元解纷工作的一个缩影,也是构建“1+2+3+X”诉源治理新模式的积极探索。

据悉,郴州中院先后与市公安局、市人力资源社会保障局、市司法局、市工商联、市银保监、市总工会等多家单位建立行业纠纷诉调对接机制,设立金融纠纷调解工作室、知识产权纠纷调解工作室等多元化解工作平台,促进诉讼与非诉讼纠纷解决机制有效衔接,推动矛盾纠纷就地多元化化解。

2021年以来,郴州中院诉讼服务中心参与基层调处矛盾纠纷173起,有效促进了社会和谐。2021年,全市法院新收一审民事、行政案件增幅为0.62%,为全省最低,全市诉源治理工作考评位列全省第一。

法制周报·新湖南记者 曾雨田 通讯员 陶琛 李果

诉讼服务中心是人民群众开展诉讼活动的第一站,是人民法院畅通群众诉求的第一窗口。近年来,湖南法院紧紧围绕一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的目标,着力打造全面、便捷、高效的一流诉讼服务窗口,最大限度提升人民群众的司法获得感、幸福感。

日前,省文明办公布了2021年度全省文明窗口单位名单,4家法院诉讼服务中心获此殊荣。

近日,《法制周报》记者就走进这4家法院,看他们如何用心用情用力提供优质司法服务,维护人民群众的合法权益。

衡阳中院:“看见党员工作法”引领文明之窗



衡阳中院立案信访局副局长罗婷蹲下身子仔细倾听老人诉求。

2021年7月8日,衡阳市中级人民法院诉讼服务中心的一张照片在网上火了,仅一天的时间,浏览量达164万人次。

7月4日上午,72岁的江某到衡阳中院诉讼服务中心提起行政诉讼,因该案不具可诉性,窗口人员耐心解释后,老人仍在大厅吵闹。老党员、立案信访局副局长罗婷见状主动上前询问情况,蹲下身子聆听老人诉求。通过罗婷的释法析理,老人心情逐渐平复,平和地离开了法院。

2021年12月2日,在衡东县杨桥镇矛治中心,杨桥法庭与镇村两级联动成功化解一起长达15年的涉村委会的民间借贷纠纷。“谢谢你们,这件让我纠结了10多年的烦心事终于解决了!”年近70岁的钟老在调解协议上签字后终于松了一口气。

为了快速化解老百姓的矛盾,衡阳中院立案信访局也在不断推进诉前调解工作,让老百姓少费力就能办成事。2020年8月,立案信访局指导珠晖区法院用3天时间成功化解1.8亿元涉港合同纠纷案。该案例也被最高法院作为典型案例推介。2020年9月以来,该局创新“速调+速裁”实践,速裁案件平均审理周期缩短至21天,以全院5%的法官审理40%的简单案件,公平正义不断提速增效。

近年来,衡阳中院践行司法为民宗旨,全心全力为人民办实事,立案信访局(诉讼服务中心)先后被评为“衡阳市先进基层党组织”“全市信访工作优胜单位、全省法院一站式建设成绩突出集体。两次在全省法院工作经验发言,工作经验多次获最高法推介。

来起长达二三十年的信访积难案。

2021年8月,在立案信访局的推动下,衡阳市平安建设领导小组下发试点方案,在石鼓区、衡东县杨桥镇、衡山县开云镇3个试点单位先后挂牌成立矛盾纠纷治理化解中心,把人民群众来访接待中心、法院诉讼服务中心、法律援助中心、综治中心等多中心力量整合到矛盾治理中心,有效整合解纷资源,合力在源头化解纠纷。

2021年12月2日,在衡东县杨桥镇矛治中心,杨桥法庭与镇村两级联动成功化解一起长达15年的涉村委会的民间借贷纠纷。“谢谢你们,这件让我纠结了10多年的烦心事终于解决了!”年近70岁的钟老在调解协议上签字后终于松了一口气。

为了快速化解老百姓的矛盾,衡阳中院立案信访局也在不断推进诉前调解工作,让老百姓少费力就能办成事。2020年8月,立案信访局指导珠晖区法院用3天时间成功化解1.8亿元涉港合同纠纷案。该案例也被最高法院作为典型案例推介。2020年9月以来,该局创新“速调+速裁”实践,速裁案件平均审理周期缩短至21天,以全院5%的法官审理40%的简单案件,公平正义不断提速增效。

近年来,衡阳中院践行司法为民宗旨,全心全力为人民办实事,立案信访局(诉讼服务中心)先后被评为“衡阳市先进基层党组织”“全市信访工作优胜单位、全省法院一站式建设成绩突出集体。两次在全省法院工作经验发言,工作经验多次获最高法推介。

安乡县法院:提升速度 传递温度



在调解室组织诉前调解。

“您好!有什么可以帮到您?”“您别急,我给您倒杯水。”“请到这边窗口为您办理跨域立案。”当事人走进安乡法院诉讼服务中心,总能听到这样温情的话语。

为了更好地服务群众,2020年7月,安乡法院诉讼服务中心完成升级改造,配备了专业导诉员提供接待引导、答疑解惑、法律咨询等服务。厅内设有9个开放式服务窗口,配备诉状生成辅助机、虚拟引导系统、诉服自助平台等智能辅助设备,配备老花镜、大字体诉状模板等为老年人提供适老服务,当场立案率达到99%以上,真正实现走进一个厅、事务一站清。

安乡的唐某某与远在河南开封的肖某发生买卖合同纠纷,唐某某来到法院后,才发现该案应当由被告住所地管辖。在安乡法院诉讼服务中心工作人员的指导下,唐某某通过微信小程序“人民法院在线服务”完成注册,不到10分钟就完成网上立案。唐某某激动地说:“网上立案不仅为我节约了时间,还减少了来回1000多公里的舟车劳顿之苦,真是太谢谢你们了。”

近年来,安乡法院大力推进自助立案、跨域立案、集约送达、远程视频调解等智慧平台建设,诉讼服务中心2021年线上立案375件,线上办理对外委托评估、鉴定、拍卖案件70件,有效解决了疫情防控期间“诉讼难”问题。

“都说‘打官司’劳心伤神,这下几天就把事情给解决了,为你们的高效点赞!”马某收到法律文书后感叹道。2021年9月,马某为同村的张某某帮工,双方因5万余元的工钱发生纠纷。在村干部的指引下,他来到乡里的诉源治理工作站解决问题,工作人员核实情况后,很

快便联系上张某,促成双方达成了调解协议,并通过人民调解平台向法院申请司法确认。法官两天之内便完成了对调解协议的审查,为双方送达了司法确认民事裁定书。

为有效解决案多人少的矛盾,坚持和发展新时代“枫桥经验”,安乡法院积极融入基层社会治理,助力全县12个乡镇在全市率先设立诉源治理联络站,并推行法官定点联系制度,把司法服务送到百姓家门口。

同时,该院还以司法确认为切入点,与县总工会、司法局、市场监督管理局等多家政府部门和行业组织建立多元解纷和诉调对接工作机制,医疗纠纷调解中心、消费者权益保障委员会等13家调解组织,27名调解员入驻人民法院调解平台,成立人民法院驻交警队调解室,丰富的调解资源为诉源治理工作注入强劲动力。2021年,安乡法院通过人民法院调解平台调解案件650件,调解率52.25%,平均办案周期缩短至26天,有效地提高了司法效率,最大程度地减轻了当事人诉累。

此外,为了让当事人用更少时间、更小成本定纷止争,安乡法院邀请调解员入驻速裁团队,按照“1+1+1”(法官+调解员+书记员)模式组建了3个速裁团队,并由立案庭办理速裁业务,高效推进案件繁简分流,推行“速转、速送、速调、速审、速判、速结”的“六速”审判制度。

2021年,全院受理各类民事案件2904件,结案2584件,结案率98.28%,平均审理周期不足28.75天。其中,速裁团队办案868件,平均用时5.7天,当庭执结153件。案件审理从此步入“快车道”,让群众透过法院的速度触摸到了司法的温度。

怀化铁路运输法院:诉前解纷为民纾困



当事人给怀铁法院立案庭法官送锦旗表示感谢。

“原告委托我送来锦旗,感谢立案庭法官解决了困扰他10多年的被结婚问题!”4月2日,受当事人成某顺的委托,罗宜燕律师将一面印有“执法为民,解困百姓”字样的锦旗送到立案庭法官蒋斌手中。

2009年和2011年,第3人成某全先后冒用自己哥哥成某顺的身份,与第3人杨某梅办理了结婚登记和离婚登记,导致成某顺的生活受到很大影响。成某顺遂将芷江县人民法院及第3人成某全、杨某梅起诉至怀化铁法院。

蒋斌发现该案早已超过起诉期限,依法应予驳回起诉,且我国民事法律尚未对冒名婚姻登记行为确认无效作出规定,故成某顺也难以通过民事诉讼途径解决问题。为实质性化解行政争议,蒋法官赶赴芷江县民政局进行协调,并发出司法建议,促成芷江县民政局依法撤销相关婚姻登记,原告成某顺随后自愿撤诉。

这是怀化铁法院立案庭法官坚持司法为民、强化一站式诉讼服务的一个缩影。2019年5月1日以来,怀化铁法院集

中管辖全市13个县(市区)的一审行政案件。在此背景下,怀化铁法院立案庭始终坚持司法为民,广泛开展跨域立案、巡回立案和巡回审判,极大地方便了群众诉讼。同时,努力提升软硬件配置,配备了自助立案机、云柜、公用移动终端等设备,由群众跑转变为数据跑,有效提升立案效率。设置12368等便民窗口和人民调解室、律师调解室,积极开展智慧法院建设,积极推动网上开庭、网上调解等便民服务,严格执行一小时立案制度,各类便民举措受到群众广泛好评。认真耐心做好当事人的咨询、来访、起诉案件的引导和释法息诉工作,对适宜调解的案件先转至诉前调解,能调则

调,不能调的及时立案,力争迅速化解矛盾纠纷。从人员配置、设施保障、管理服务、便民利民等方面入手,着力打造功能齐全、结构完备、设置合理的一站式诉讼服务,做到“功能完备,服务贴心,解纷高效”,工作成效明显。

“没想到,短短5天就拿到了1个多亿的补偿款!”2020年9月15日,怀化市李公湾村的村民笑颜开,奔走相告。5天前,怀化铁法院立案庭法官为涉及拆迁征收安置补偿协议的200户村民集中协调解纷。通过法官耐心讲法析理,村民与怀化经开区安置办达成诉前调解协议,仅仅5天时间,1.062亿元补偿款快速到位,这起重大系列纠纷于诉前圆满化解。

2020年6月,怀化铁法院设立了湖南法院首家行政争议调解中心,创立行政争议多元解纷网格化模式,通过建立和推行行政争议协调联络员工作机制、行政机关负责人参与重大行政争议协调工作机制、矛盾纠纷源头发现、预警研判和通报等11项制度机制,形成了“1+1+11”的行政争议多元解纷网格化模式。

怀化铁路运输法院以行政争议调解中心为载体,大力推进诉源治理和行政争议多元化化解工作,先后化解多批重大系列案件,切实解决群众遇到的“急难愁盼”问题,化解百姓与政府部门的矛盾。丁某等46名的士司机起诉行政机关不履行政府信息公开法定职责的行政争议系列案,通过法院的调解快速解纷。

“近年来,怀化铁路运输法院通过强化诉源治理工作,将矛盾纠纷快速化解在基层,不仅有效减缓案件上升趋势,减轻了法官的办案压力,还有效助力了市域社会治理进程。”省人大代表游飞说。