

微笑文化润人心

——蓝山县人民法院“微笑文化”建设纪实

通讯员 梁颖 晏斐斤

“你微笑了吗？”这一场大讨论始于2019年6月的蓝山县人民法院。引起讨论的起因是一名来法院办事的群众与诉讼服务中心工作人员发生了小争执。事情虽小,却引起了院党组的高度重视。蓝山法院党组一致认为,优化服务态度和方式是践行司法为民的基本要求。由此,微笑文化孕育而生,从为民亲民的微笑服务,到融洽关系的微笑沟通,再到缓解压力的微笑心态,不断发展培育为蓝山法院的特色文化。

3年来,该院微笑文化建设内容主要分为微笑服务、微笑沟通、微笑心态3大板块,注重从物质、精神、行为等方面进行文化培育和构建,通过载体搭建、内涵塑造、机制运行、行为实践等举措推进,已逐步成为法院文化建设的特色项目。

微笑服务传递司法温度

2022年5月,到蓝山法院诉讼服务中心办理民事诉讼事务的唐某,在得到一系列微笑服务、一站式服务后,因纠纷产生的心情阴霾顿时烟消云散。他感慨道:“想不到在法院还能享受到这么温暖、贴心地服务”。这也为后来的诉讼调解打下了基础。

其实,像这样的微笑服务每天都在蓝山县人民法院开展,已成为微笑文化建设的重要内容。在微笑文化物质载体建设上,该院将“你微笑了吗?”“让微笑成为一种习惯”“微笑服务、温暖你我”等工作要求用显示屏、牌匾、桌卡的形式展示在诉讼服务中心等对外平台上,让工作人员耳濡目染,融注灵魂。在文化内涵和行为实践上,该院深入讲解微笑文化精神内涵,对窗口人员进行礼仪知识培训,研究制定《践行“微笑服务”十项要求》,具体到起身、说话、姿态仪表等进行明确规范,让来法院办事的群众切身感受到受尊重、得温暖、有尊严的贴心服务,让最美法院干警形象印刻在群众心里。该院还坚持群众评议活动,让来院办事群众对工作人员服务态度进行评价,实现以评促行、以评促养的目的。在每年5月8日的世界微笑日,开展微笑主题宣讲活动,进一步增强微笑服务意识,强化行为自觉。将微笑服务融入为民办实事、文明创建、走访慰问、司法救助等全过程,不断树好法院形象,传递司法温情。让法院干警忠诚、干净、担当的形象深深扎根在蓝山群众心里,让司法为民、公正司法的举措更加有力有效推进。

微笑沟通凝聚团队合力

2022年3月,干警雷某因工作原因情绪波动很大,该院长陈祁陵了解情况后,主动来到雷某办公室,与其推心置腹微笑沟通,经过心与心的交流对话,终于解开了雷某心中疙瘩。

类似这样的微笑沟通已成为蓝山法院干警内部团结聚力的粘合剂。该院



诉讼服务中心工作人员接待来访的当事人。



法官在一起纠纷案件中做当事人的调解工作。

为阅览室购置《沟通艺术》《学会说话》等书籍,要求干警尤其是院领导、中层负责人多学多用。邀请演说专家讲述、传授《微笑沟通艺术》,增强干警队伍对微笑内涵的理解把握。注重评议评价,把干警、党员的说话态度、微笑表达作为民主评议的一项内容。注重在实践中培养微笑沟通习惯,要求干警在支部大会、院务会、谈心交心等场景用好微笑语言,让微笑增进交流、加深情感,让微笑为不同意见润滑,营造和谐的空间,传递积极态度。为电脑屏保、手机铃声设定为“用微笑沟通世界,温暖与你我同在”等主题词。在法院网络平台上,开设“微笑蓝法,同心同行”栏目,讲好法院团结友爱、携手奋进的好故事,传递好声音,凝聚正能量。通过微笑沟通,党组织战斗堡垒作用明显增强,拴心留人环境逐步形成,全院干警团结奋进,形成了干事创业的强大合力。2019年至2021年,该院连续3年在全省法院考核中获评优秀等次。

微笑心态激发前行力量

2021年10月,蓝山法院强制执行申请人中联重科股份有限公司宁夏片区系列案件,4名执行干警跨越5个省(自治区),奔波近5000公里。其间,大家除了苦累,更要面对疫情的困扰,在半个多月时间里,核酸检测就做了10

多次。然而,执行人员每天都会收到该院发来的微笑祝福——微笑面对大漠,问候与您同行,让干警始终保持微笑心态,积极面对困难。本次出征先后执行案件11件,以拒执罪移送案件1件1人,查控财产价值5000万元。

注重把微笑的艺术和价值,融入到法院各项工作当中,让微笑心态成为激发前行的重要力量,这是该院微笑文化的重要内容。信息宣传部门根据不同时段、不同工作有针对性地开辟微笑驿站栏目,设置微笑寄语、微笑心灵等内容。在执行局远赴大西北执行时,面对艰苦的工作环境,一句微笑问候让执行干警备感温暖,微笑面对。针对繁重的审判执行任务,队伍压力持续增大,常态化开展“工作中比业绩,生活中比微笑”活动,让大家在苦累中不忘笑一笑,繁忙中不忘歇一歇。针对个人工作生活遇到困难、思想出现波动的人员,倡导用微笑作为心灵鸡汤,让微笑成为治愈情绪的良药,激发奋进前行的力量。该院干警笑对苦累、积极向上,体现出特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献的精神品质。3年来,蓝山县人民法院先后获得湖南省文明单位、湖南省依法治理创建活动先进单位、全省法院考核优秀单位、全市优秀基层人民法院等省市级荣誉39项,综合办公室荣膺“全国巾帼文明岗”称号。

联合调解进瑶山 耐心解纷促和谐

本报讯(通讯员 廖颖 黄诗杨)5月26日,江华瑶族自治县人民法院水口法庭及妇委会携手县妇联、湘江乡政府,深入湘江乡庙子源村香草源瑶寨,采用“法院+妇联”联动调解机制成功化解一起扶养费纠纷,获得双方当事人的好评和点赞。

原告冯某身患糖尿病、高血压3级(极高危)、脑梗等多种疾病,病情十分严重,丧失劳动能力,看病所需的费用让其不堪重负,冯某要求其丈夫赵某支付扶养费用,但赵某拒绝支付。该纠纷历经当地村委会、乡政府多次调解未果后,冯某无奈之下诉至法院。

水口法庭庭长罗智收到诉讼材料后,第一时间向冯某所在的村委会及乡政府核实情况,并通过电话多次与双方当事人进行沟通,了解双方诉求。电话中,双方当事人情绪都比较激动,互不相让,该案一时间陷入僵局。经过多方了解情况后,罗智发现冯某不久前曾到县妇联反映情况,于是立即与法院妇委会联系,共同商量解纷思路,力求在保全妇女合法权益的情况下,通过调解的方式化解当事人之间的矛盾纠纷,达到法律效果和社会效果相统一。

考虑到此案涉及妇女权益保护,且冯某情况特殊,两位当事人均住在山路崎岖、出行极其不便的大瑶山中,出庭应诉不便。为更好地化解矛盾纠纷,罗智与该院妇委会主任积极邀请县妇联副主席左艳红和湘江乡人大副主席钟文娟,共同到当事人家中进行联合调解,这也是江华法院首次与县妇联、妇委会联动开展调解工作。

5月26日一早,江华法院干警汇同县妇联、乡政府工作人员冒雨前往香草源瑶寨冯某家中,分别与冯某、赵某单独谈心做工作,稳定当事人的情绪,拉近彼此之间的距离,耐心调解矛盾。面对县妇联、法院、乡政府工作人员的耐心释法,赵某终于意识到自己负有扶养妻子的义务,自愿每月定期给付冯某一定的扶养费,并现场向冯某转账支付本月扶养费。至此,双方达成一致,该纠纷得到妥善解决。临别前,冯某连连道谢:“天气这么恶劣,你们还专程进山来找我,帮我想办法解决困难,真是太感谢你们了!”

启程时,大雨滂沱也没能阻挡全体工作人员为民解忧的决心;返程时,艳阳高照好似群众化解纠纷后的笑脸。这就是法院人的真实写照,只为坚守为民初心,传递司法温度,努力提升人民群众对司法的获得感、满意度。