

# 倾心力回应需求 树形象扮靓窗口

## ——关于打造“吉祥草原·安睦隆”诉讼服务品牌的探索和思考

鄂尔多斯市鄂托克旗人民法院党组书记、院长●刘永君

### 突出“四大板块”

#### 实现诉讼服务零距离、全覆盖

——规范建设标准化诉讼服务中心。在院内,棋盘井法庭、蒙西法庭建成3个功能齐全、职能明晰、设施齐备的“一站式”综合性诉讼服务中心。增加窗口职能,划分6大功能区共14个窗口,邀请银行、保险、邮政等机构入驻,设置温馨调解室、心理咨询室等8个便民平台,配备排队叫号和服务满意度评价等系统,方便群众参与诉讼。增设便民设施,为当事人提供ATM机、法律图书角、免费电话等26项服务设施,建成24小时自助法院,全方位服务群众诉讼。

——纵向服务农村牧区群众。针对辖区地广人稀,农牧区群众打官司成本高、往来难的实际,该院依托1个专职巡回审判团队、2辆巡回审判车、3个诉讼服务站、75个服务点和84名联络员,推进诉讼服务向偏远牧区和嘎查村辐射。完善巡回审判车功能,配发远程电子签章、移动POS机和巡回审判专用包,创建“诉讼服务微信群”,定期开展巡回立案和普法宣传,让诉讼服务真正“走出去”。2016年以来,深入农村牧区就地立案742件,开庭973次,调解结案826件,配合诉讼服务工作1000余人次。

——横向服务多元化纠纷解决机制。采取“走出去”和“请进来”的方式,联合司法局、信访局、妇联等22家行政机关和社会组织,聘请22名特邀调解员、2名人民调解员,与旗矛盾纠纷调处中心、劳动人事争议仲裁委、农村土地承包仲裁委等矛盾纠纷调处机构对接,实现多元化诉讼对接,力争把纠纷解决在立案前。2016年以来,共处理各类矛盾纠纷2000余件,办理各类司法确认案件978件,民事、执行案件受理数量年均下降20%左右。

——积极推进智慧诉讼服务建设。加强诉讼服务信息化建设,配置当事人自助查询

近年来,鄂尔多斯市鄂托克旗人民法院坚持“以人民为中心”的发展思想,按照最高院“三大四化”部署要求,变诉讼服务中心的单一建设为诉讼服务的系统性建设,加快推进诉讼服务“提档升级”,打造了具有鲜明鄂托克地域和民族特色的“吉祥草原·安睦隆”诉讼服务品牌,为“全国优秀法院”的荣誉增添了一抹亮色,成为鄂托克旗法院最亮眼的名片之一。



系统、自助立案系统等硬件,建设自助诉讼终端、智能阅卷终端等应用,最大限度满足群众多元司法需求。积极推进在线诉讼服务,开通“鄂托克旗微法院”微信小程序,方便当事人查阅案件进度、联系法官,实现微信缴费等功能。与旗司法局、辖区全部律师事务所达成协议,搭建在线联络平台,采取双向确认电子送达联络方式,积极推进网上立案、网上查询等工作,着力构建诉讼服务新模式。

### 完善“两项服务”

#### 实现诉讼服务无缝隙、无盲区

——全面推行蒙汉双语均等服务。积极开展双语诉讼服务,将所有应公示内容以蒙汉双语形式对外公开,导诉、接待、12368坐席均安排双语工作人员,最大限度满足少数民族群众司法需求。加强双语法官培养,全院共有双语法官16人,占入额法官总数的44%。2018年以来,共受理蒙文诉讼案件622件,占全部诉讼案件的11.2%。

——不断完善诉服中心“双服务”功能。诉讼服务中心在对外服务群众诉讼的同时,将辅助性、事务性、社会服务性工作及部分审判工作前移,积极对内服务法官和审判工作。2016年以来,累计接待当事人8万余人次,材料收转12万余件,查询案件1.5万余人次,约见法官5.6万余人次,判后答疑3200余人次。全面推进电子卷宗随案生成工作,电子卷宗随案生成率达到85%以上。进一步推进案件繁简分流,成立2个速裁团队,专门负责小额诉讼案件审理工作。速裁团队运行2年多来,共办理案件2208件,年均结案率达98%以上。建立重大疑难复杂案件转办机制,普通员额法官每年可以移送3件案件由院长办理,确保“繁案精审,简案快结”。

### 健全“工作机制”

#### 实现诉讼服务长效化、常态化

坚持以诉讼服务建设为契机,在旗委、旗政府高度重视和苏木镇、各部门的大力支持配合下,由旗委政法委牵头组织协调会3次,召开部门会议6次,形成联合文件7件,完善各类制度32项,制发各类联络员、特邀调解员、人民调解员名册,将诉讼服务工作纳入旗对乡镇、部门和本院目标实绩考核内容,确保诉讼服务长效化、常态化机制落到实处。

通过不懈努力,鄂托克旗法院诉讼服务建设取得了全方位、突破性、跨越式发展,基本实现了“中心建设标准化、服务群众便利化、服务工作规范化、服务平台信息化、服务程序化、服务态度礼仪化、服务群众双语化、服务内容制度化、服务效果长效化、诉调对接专业化、横向服务多元化、纵向服务网格化、服务形式多样化”的十三化目标要求。

为人民群众服务永远在路上。鄂托克旗法院将不忘初心、牢记使命,把“吉祥草原·安睦隆”诉讼服务品牌建设成回应群众司法需求的“第一窗口”,推进社会管理创新的“第一平台”,彰显法院形象的“第一品牌”。

# 心中装着百姓 手中紧握天平

## ——记鄂尔多斯市准格尔旗人民法院法官斯琴

斯琴,一位严肃与温情并存的基层蒙古族女法官。从1993年走出校园,她怀揣着对法律执着追求的信念,进入鄂尔多斯市准格尔旗人民法院工作,开启了她的基层法律服务之旅。如今,已经走过了26个年头。当年稚嫩的笑脸平添了几分坚毅,当年乌黑的秀发中长出了几缕银丝。经历26载春夏秋冬的更替,改变的是容颜,不变的是她对法律信念的追求;改变的是岁月,不变的是她为民的情怀。经过26年的磨炼和积淀,她从一个初出茅庐的学生娃成长为一名可以独当一面的法庭庭长。

斯琴二十年如一日,始终默默奋战在平凡的岗位上,2011年至2018年,共审结各类案件1648件,调撤率85.4%,连续八年无发改案件,无申诉信访案件。当问起其中的奥妙何在时,斯琴说这番话也许就是最佳答案:“我们要想当一名人民满意的好法官,在办案中就要经常注意两点,一是要有责任感,办案不能图省事,对案子草草下判决是一种不负责任的行为;二是要不断提高办案能力,特别是要耐心做好调解工作,只有这样,才能真正化解矛盾。”她是这样说的,在实践中,她也是带头这样做的。不光如此,从业的26年中,斯琴从未放松学习,坚持从书本上学,从实践中学。她认为,一名合格的法官,光懂法律知识还远远不够,还必须知社情,察民意,讲政治,懂政策,法官只有懂得方方面面的知识,办起案来才能得心应手。

2012年,斯琴荣获准格尔旗“优秀政法干警”称号;2013年,荣获鄂尔多斯市“法院



办案能手”称号;2014年,被鄂尔多斯市中级人民法院评为“最美女法官”;2014年,荣获鄂尔多斯市“五一巾帼标兵”称号;2015年,荣获内蒙古自治区“法院办案标兵”称号;2015年,被评为鄂尔多斯市“十佳法治候选人”;2018年,担任准格尔旗政协第十四届委员会常委;2019年,被最高人民法院评为“全国法院办案标兵”。这看似耀眼的光环背后,凝结着她无怨无悔的付出和敢为人先的担当;这看似光鲜的荣誉背后,隐藏着她不辞辛苦的奔波调解和法理与情理的一次次融合。

2016年的冬天,隔墙做邻居的舅舅、外甥二人平日里就因琐事积怨已久,时有矛盾

产生。一天,舅舅像往常一样摸黑起早送蔬菜,不料却被外甥家门口堆放的垃圾绊倒,导致身体受伤。本就不和的二人,矛盾顿时激化。舅舅出院后,心有不甘,一气之下,拄着拐杖来到法庭,一纸诉状将外甥送上被告席,要求外甥支付医疗费等赔偿费用。了解基本案情后,斯琴立即组织双方当事人到庭进行协商。令她没有想到的是,本应亲如一家的舅甥二人,如今却反目成仇,双方情绪异常激动,第一次调解工作以失败告终。为了顺利推进调解,舒缓亲情矛盾,斯琴再次与原告进行沟通,动之以情、晓之以理地为其辨析法理,但原告依然坚持之前的诉求,不肯退让。斯琴没有就此放弃,依然不厌

其烦地做双方的思想工作。看着舅甥二人依然僵持不下,斯琴真心希望这一家人能够重归于好。最终,斯琴与庭内其余8名干警协商,决定每人向被告捐助100元,以补足剩余的900元案件款。在大家的爱心感召下,舅舅、外甥终于冰释前嫌。这个案子至今都让斯琴很是感慨,她坚信,人心都是肉长的,只要以强烈的责任心和爱心去化解矛盾,最终一定能够赢得百姓的信赖。

在这26年间,发生了太多太多感人至深的温情故事。沙圪堵镇纳林村一位残疾老人张某,以其儿子不履行赡养义务,将其诉至法庭。斯琴庭长了解相关情况后,当即依法定程序立案,并邀请被告所在地村委会干部一起到当事人家中开展调解工作。经过不懈努力,终于打开了父子二人的心结,被告认识到了自己的错误,并承诺好好赡养父亲。案件本已圆满解决,但斯琴还是放心不下,她与村干部多次来到这对父子家中进行回访,在一次次与当事人的亲切交谈中,她感受到了父子亲情的升温。临告别时,原告张某激动地握住斯琴的手,哽咽着说:“你们真是人民的好法官!”带着这份感动,斯琴的内心更加坚实笃定,她坚信:“责任永远是写在人生词条里最前面的两个字!”

在基层法庭这个看不见刀光剑影的战场上,斯琴用她的真情与睿智化干戈为玉帛;用她的专注与严谨,绘制公平正义的天平。斯琴心中装着百姓,手中握有天平,“金色天平”因她而增光,“红色法徽”因她而添彩。(董超楠)