

诉讼服务零距离 提升群众获得感

——呼和浩特市新城区人民法院司法为民工作侧记

诉讼服务中心是人民群众进行诉讼活动的第一场所,是法院提供诉讼服务的前置窗口。近年来,呼和浩特市新城区人民法院始终坚持党的群众路线,坚持规范管理与强化服务并重的理念,大力加强诉讼服务中心建设,延伸窗口服务功能,深化便民利民措施,为群众提供了一站式、多功能、全方位的诉讼服务,切实提升了办事群众的司法获得感。

走进新城区法院,右手边就是诉讼服务中心,推开诉讼服务中心的玻璃门,映入眼帘的是“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”几个醒目的大字。

“诉讼服务中心是服务群众进行诉讼的窗口,为当事人提供案件受理、材料收转、诉前调解、判后答疑、信访接待等一站式诉讼服务。我们一直在不断完善诉讼服务中心便民功能,例如增设自助查询机,通过网上立案、人民调解等举措,减轻群众诉累,使诉讼服务中心更精细化、人性化,为群众提供更优质的诉讼服务。”该院立案庭庭长刘哲如是说。



律师驻点导诉 志愿服务答疑解惑

“您好,我想咨询一下退费业务怎么办?”
“您好,我想问问103室怎么走?”
在诉讼服务大厅的导诉台前,络绎不绝的当事人走上前来咨询各种各样的问题。
“实在不好意思,今天是月底,财务结账,没法办理业务了,您下个月月初就可以过来办理了。”
“103室吗?这边第三个屋子就是。”
今天值班的法律志愿者张增正有条不紊的给每一个当事人解答着问题。
张增是内蒙古典诺律师事务所的一名实习律师,他说,从去年开始来这里实习,已经学到了很多法律实务操作。“我平均一周过来一次,主要的工作是引导分流,告诉当事人去哪个窗口办理,

办理时需要哪些材料,尽可能的多帮助当事人。”短短几分钟的采访,张增的谈话一直被当事人的问题打断,他一直保持微笑站立,为当事人提供办事引导。
据了解,现在诉讼服务中心的法律志愿者可提供办事引导、线路指引、案件查询、药品文具、免费饮用水、报刊阅览、导诉服务等多种服务。
“我们通过与律师事务所沟通协调,在诉讼服务大厅导诉台设立专门的法律志愿者,由指定的律师事务所指派一名律师,为当事人进行导诉服务,为当事人在案件立案、诉讼费用交纳以及法律问题咨询等事务方面提供无偿解答和帮助,为前来立案的群众答疑解惑,引导当事人到相应

的窗口办理业务。目前,派驻律师平均每日接待上百名当事人,起到了很好的诉讼引导作用,同时还对申请法律援助的当事人,进行指导帮助,进一步保障弱势群体的合法权益。”新城区法院立案庭法官助理齐争妍介绍。
据了解,新城区法院以诉讼服务大厅为窗口,树立专业、优质、高效的司法服务形象,设立“党员先锋岗”,以党建促进队建,以实际行动宣传法院服务大局、司法为民、公正司法的成效。依法落实诉讼费缓减免制度,加强对诉讼费收取标准及缓减免规定的宣传。加大力度宣传推广移动微法院、人民法院调解平台的应用,及时总结网上立案、网上调解的工作经验,继续推进互联网司法的应用,并提供优质的诉讼服务。

装上“智慧”引擎 网上立案一步到位

“由于今年疫情的特殊原因,网上立案数量明显增多。”刘哲坦言,“前两年,我们也推出网上立案,但是大多数当事人还是涌入法院,排队等待立案,有时候当事人需要多次往返法院,造成诉讼时间成本、人力成本增加也在所不惜。经过法院不懈的推广,现在,网上立案受到了很多当事人的“追捧”。
“首先搜索微信小程序‘中国移动微法院’,然后点击‘我要立案’图标……”笔者在齐争妍的提示和指引下,登录当事人立案系统,填写案由、诉讼标的金额、当事人身份信息等材料要素后,短短几分钟就完成了立案步骤。
“法官在内网操作平台收到该立案申请后,立即对立案材料是否符合法律规定的起

诉条件进行审查,并通过系统及时对申请是否符合立案条件作出反馈。符合立案要求的,直接录入内网系统,不符合立案要求的,一次性告知当事人补齐材料,节约当事人时间,避免当事人多次往返法院。”齐争妍介绍道。
为减少当事人的诉累,新城区法院利用网络、微信的灵活便捷特性,推出了网页版和手机版两种版本的“立案平台”,该平台提供的立案服务涵盖了案件占比最多的民商事案件,尤其适用于一次性提起同种诉讼的案件,简直就是化繁为简,一步到位。
齐争妍介绍,前期法院主要引导律师和公司法务这两大群体,尽可能使用网上立案,平台打破了时间、空间的限制,节省了当事人

的时间和人力,切实为当事人提供了诉讼便利。现在,很多外地的当事人也纷纷选择网上立案,方便快捷,减少诉累。
同时,为便于当事人通过平台查询获取与诉讼相关的法律知识,解决诉讼中当事人遇到的常见问题,并搭建当事人与法院沟通的渠道,微信小程序还提供了与立案相关的司法服务,如法规查询、法院导航等栏目。
据了解,新城区法院通过网上立案平台共计接收当事人立案申请7246件,审核通过成功立案3629件(民事加行政)。2018年接收申请973件,审核通过656件;2019年接收申请2269件,审核通过1739件;2020年现已接收申请2301件,审核通过1234件。

深化司法为民 诉前调解定分止争

新城区法院诉讼服务中心,以新时代“枫桥经验”法院版为引领,登记导入进来的案件,不限场地、不限时间,能调解的当场调解,能解决的就地化解,群众需要什么方式调解就会有相应的方式、场地、人员存在,使大量涉法涉诉矛盾化解在一线,真正做到诉讼服务提档升级。
刘哲介绍,新城区法院诉讼服务中心根据诉前调解中心处理的不同类型的矛盾纠纷,专门设立了劳动争议调解办公室、人民调解诉调对接办公室、内蒙古经济调解中心办公室、家事审判辅助中心、方圆调解窗口等多个主题的诉前调解室,为当事人营造富有“人情味”的调解氛围,各调解组织均派驻专业调解员,专职“驻院”调解,且安排专门联络人员统一对案件进行对接。

工樊某某在工作期间,由于连日加班,导致突发性大面积心肌梗死,经抢救医治,进行了心脏支架冠通植入手术,丧失工作能力,需要终生服药治疗。樊某某治疗期间产生了巨额费用,公司与受害人就治疗费用产生严重分歧。
在双方当事人自愿选择了诉前调解后,调解员闫佳新均把他们请到了调解办公室。不巧的是,被告当事人不在当地,又考虑到疫情特殊性,闫佳新均搭起了“远程调解”的和解之桥。
谈及这个案子,闫佳新均像打开了“话匣子”似的:“调解之前,每天与双方当事人沟通就不下10来次,常常是两头打电话,传达双方各自的意愿,不停地就医疗费用和生活补助费用进行沟通调解,最终事情圆满解决了。”
人民调解的“柔性优势”与司法调解的“刚性优势”相结合,将人民调解员丰富的群众工作经验与法官专业的法律审判知识相结合,实现调解效果最大化。齐争妍说,作为矛盾纠纷化解的“集中地”,人民调解发挥涉诉矛盾纠纷分流、调度和协调的“枢纽”,坚持把非诉讼纠纷解决

机制挺在前面,最大限度地矛盾纠纷化解在诉前,化解在初始阶段,解决在基层当地,推动从源头上减少诉讼增量,实现矛盾纠纷调解率和调解成功率明显提高,矛盾化解及时有效。
新城区法院不断拓展多元调解主体,完善工作机制及流程规范,积极应用人民法院调解平台,推进互联网调解工作的开展,多层次引导案件分流,并继续细化诉调对接工作流程。目前,已与内蒙古保险行业协会、内蒙古经济调解委员会、新城区司法局、交管新城大队、新城区工会、新城区妇联、新城区消防等7家单位建立诉调对接合作机制,涵盖人民调解、行政调解、行业调解、律师调解等多种模式。现已累计调解案件308件,总涉案金额达7466.42万余元。
下一步,新城区法院将围绕全面建设集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享的现代化诉讼服务体系的目标,全面推进一站式多元解纷机制和一站式诉讼服务中心建设工作,努力将新时代司法为民工作提高到一个新水平。

