

司法便民“跑”出加速度

乌兰察布市四子王旗人民法院着力打造“司法服务保障圈”

本报记者●赵芳 通讯员●郭志强

近年来,乌兰察布市四子王旗人民法院坚守司法为民初心,立足工作实际,在案件数量逐年攀升、案多人少矛盾突出的大趋势之下,主动融入地方基层社会治理大格局,加强源头治理,创新方法举措,积极打造以法庭为轴心、以巡回审判点为平台的“司法服务保障圈”,将司法服务触角延伸至牧民家门口,打通了服务群众的最后“一公里”。

牧区距离四子王旗法院所在地乌兰花镇路途遥远,且交通不便,立案难、诉讼难成为困扰牧区群众的一大难题,为了有效化解诉讼难题,充分保障当事人的诉讼权利,该院依托智能化、信息化建设,通过不断加强软硬件建设,整合司法资源、改善服务环境、前移服务平台,逐步建成了集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准的现代化司法服务体系。

“人民法院作为国家审判机关,要始终坚守司法为民初心,大力提升司法服务水平,努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。”四子王旗人民法院院长李树峰说。



巡回审判 打通“最后一公里”

近年来,四子王旗法院将巡回审判工作列为常态化议题,不断研究完善工作方案,使全院干警充分认识到开展巡回审判的必要性和重要性。该院坚持边行边试边改原则,以民族特色审判工作为突破口,逐步形成了以巡回法庭为平台,在民事案件较多、人口聚居密集的地点增设巡回审判点的“司法服务保障圈”巡回审判模式,并且不断充实拓展其内涵、外延,使巡回审判工作呈现出多元化解决纠纷的方式,最大限度地方便了群众,满足了群众的司法诉求。

该院在审理一起因相邻权引起的财产损

害赔偿纠纷案件时,法官了解到原、被告双方都是当地牧民,原告巴某经常在自家网围栏通道处放置阻挡物,被告李某清理时造成原告巴某放置的阻挡物损坏,双方为此引发纠纷,原告巴某遂向法院提起了诉讼。为了方便当事人诉讼,及时有效地将矛盾纠纷化解在萌芽状态,该院巡回审判庭决定对该案采取巡回开庭形式进行审理。准确掌握了原、被告双方的争议焦点后,法官决定采取“背靠背”的方式组织双方进行庭外调解。起初,双方当事人剑拔弩张、互不退让,经过法官多次不厌其烦的劝说调解,原、被告双方最终达成了调

解协议,被告李某当场将1500元补偿款支付给了原告巴某,该起纠纷就此妥善化解。

为了方便牧民群众诉讼,着力保障当事人的诉讼权利,近年来,该院以巡回审判为着力点,依托巡回法庭和巡回审判点,推出了上门立案、实地调解、就地开庭、案后回访等一系列便民举措,同时积极开展诉前调解、法治宣传、司法建议等工作,坚持走好“牧区路”,深入到群众身边,断“家长里短”,理“鸡毛蒜皮”,讲情理、止纷争、稳情绪……法官们的身影忙碌奔波在打通服务群众“最后一公里”的道路上。

智慧法院 实现“最多跑一趟”

为了实现让当事人“最多跑一趟”,近年来,四子王旗法院大力推进信息化建设,着力打造“智慧法院”,让信息多跑路,让群众少跑腿,极大地方便了办事群众和工作人员。

“我们牧区距离法院较远,来回一次需要两三个小时,现在又遇到了疫情,我原本以为这庭开不了,我的钱要不回来了。没想到的是,法官给我们在网上开了庭。法庭调查、举证质证、法庭辩论这些庭审环节,都和法院开庭一样。通过这一次网上开庭,我是真的既体会到了公正,又感受到了便民。”近日,记者跟随法官张志刚赴牧区,对一起网上开庭的民间借贷纠纷案件进行回访时,该案的原告李某这样对记者说。

张志刚介绍说,这个案件开庭时,正值疫情期间,为了让双方当事人尽快达成和解,法院决定采用“互联网庭审”,由于原被告双方对该案基础事实争议不大,诉讼双方很快就达成了调解意向,最终双方当事人足不出户,就把矛盾解决了。“我这个办案法官也只需要在做案后回访这项工作时,往牧区跑一趟。”

早在2018年,四子王旗法院就创建了“四子王旗微法院”小程序并投入使用,成为了乌兰察布市首家开通微信立案的法院。2019年,该院又在已有微信立案的基础上,全面应用了“中国移动微法院”,同时开通了“互联网庭审”——“云审判”功能,实现了网上开庭审理、网上调解办案的目标。此外,为了进一步解决执

行难问题,该院大力推进智慧执行建设,通过应用执行指挥中心的远程视频监控、被执行人信息查询、被执行人信息发布与控制、执行要情、远程电子签章、执行案件数据库等六大功能系统,深化了内部管理,加强了内部配合,执行案件质效得到了稳步提升。

建章立制,改善条件,制定计划、考评落实……近年来,四子王旗法院以原有的牧区巡回审判为基础,进一步创新工作机制,细化流程,将司法服务触角延伸至基层最末端。同时,该院大力推进信息化建设,着力打造“智慧法院”,让信息跑出“加速度”,极大地方便了群众,实现了信息技术与司法工作的有机融合,让老百姓打官司“最多跑一次”。

工商银行零售业务经营质效稳健提升

随着经济社会发展和人们金融消费方式的转变,银行零售金融服务加快转型发展。中国工商银行坚持新发展理念,加快实施“第一个人金融银行战略”,在提升零售金融服务适应性、竞争力、普惠性的同时,推动零售业务经营效益不断提升。据统计,工行零售板块营业贡献在全行的占比已达半壁江山,近年来平均每年占比提升2个百分点以上,有效发挥了全行经营“压舱石”和“稳定器”作用。

数据显示,截至2020年9月末,工行储蓄存款增量创近十年来最好水平,管理个人金融资产超过15.8万亿元。全量客户拓展初显成效,线上获客约占个人新增客户的一半,个人客户超过6.7亿户。信用卡持卡人总量突破1亿户,是全球客户数最多的信用卡发卡

行。个贷经营质效持续优化,在保持资产质量优良的同时,为消费者和小微企业提供了多样化、多层次的金融产品和服务。

树立全量客户理念 做好民生服务

借助先进的金融科技,工行不仅让更多的客户能享有更周到的金融服务,而且将服务覆盖面扩展到以往物理网点无法覆盖的客户,解决了新时期居民日益丰富的金融服务需求和金融供给不平衡、不充分之间的矛盾,2020年工行个人客户规模持续大幅提升。

新冠肺炎疫情发生后,工行推出多项应急便民措施,确保疫情期间个人金融服务不间断、质量不降低。其中,开通免费捐款绿色通道,累计服务捐款25万笔,为174万笔个人贷款和信用卡业务办理延期扣服务;对到期的

300多万笔、2000多亿元个人纸质定期存单按原利率自动延期,保障客户利益不受损。

同时,工行还推出个人客户经理“云工作室”,运用数字化金融打造的全线上服务平台,为客户提供“零距离”在线金融服务。自去年2月份推出以来,已有近2.6万名客户经理开通服务,累计访问量近2000万人次。

持续改善服务 提升客户获得感

近年来,为全面提升个人客户服务,工行持续推进“服务提升六大工程”,借助大数据、人脸识别等科技手段,着力解决开户、挂失、汇款等这些客户比较关注的痛点问题。

工行根据客户服务需求变化,试点推出无介质服务模式,客户通过无介质服务模式,即便没有带银行卡,也可以通过手机扫码、身

份证等多种身份认证手段核验身份,在一定限额内可以直接办理业务。目前,工行已选取客户需求较高的业务场景,满足了客户办理个人存取款、账户信息查询、个人历史明细查询、电子银行注册、密码重置等10类柜面业务的需求。

对于个人消费、经营等融资需求,工行持续提高服务效率,不断丰富产品和服务。其中,对于个体工商户和小微企业,提供优惠利率的个人普惠贷款,余额较年初增长1600亿元。同时,积极将政策和改革成果惠及客户,让利于民。(网文)

