

多元立案更高效 服务群众有温度

——包头稀土高新技术产业开发区人民法院诉讼服务中心工作侧记

本报记者●郭惠心

20年

为民

作为法院工作必不可少的重要环节,立案的质量事关审判、执行工作的全局。近年来,包头稀土高新技术产业开发区人民法院在坚持依法、高效受理案件的同时,以真本事、硬担当,主动适应新形势、新变化,克服新问题、新挑战,守正创新,勇毅前行,书写新时代法院新篇章。



法官工作站工作人员进企业释法说理。 崔翼摄

1 科技赋能 锚定有案必立目标

立案是审判的前提,是启动诉讼程序的“总开关”。近年来,随着经济社会的发展,各类矛盾纠纷和案件大量涌现,人民群众的法律意识空前增强。

为主动回应新时代人民群众多层次、多样化的立案需求,包头稀土高新区法院始终坚持从群众需求出发,在“大立案、大服务、大调解”工作机制建设的基础上,深化诉讼服务中心整体工作规范,全力为群众提供多元可选、便捷高效的立案服务。推进案件当场立、网上立、跨区域立、邮寄立,通过“掌上微服”预约立案、12368 诉讼服务热线等电话咨询和跨区域立案等多种立案渠道,切实让人民群众感受到司法的便捷高效。

“目前,法院网上立案占了新收案件数量的95%以上,遇到不善于网上操作的当事人,也有工作人员帮助其立案。”该院诉讼服务中心主任郭丹丹介绍道。依法办理,科技赋能,包头稀土高新区法院努力为群众提供便捷高效的司法服务,打通司法为民的最后一公里,让群众可以“足不出户就立案”,使各类矛盾纠纷得到“一站式”化解。

对于不善于使用智能设备的群众尤其是老年群体,包头稀土高新区法院坚持服务群众、服务审判原则,以群众需求为导向,提升诉讼服务中心硬件设置水平。合理利用大厅有效面积,重新规划诉讼服务中心功能区域,设置等候休息、诉讼引导、自助服务、立案窗口、智能流转、信访接待、诉调对接等功能区域,设有各类诉讼服务窗口6个,配置网上立案一体机全彩屏幕,自助终端服务一体机等现代化设施。实现导诉、分流、立案、查询、调解、答疑、救助等多项“一站式”诉讼服务。“我们尊重群众多样化立案需求,全面畅通窗口立案、自助立案等线下立案渠道,让各类群体共享‘有案必立’的司法成果。”郭丹丹介绍道。

2 定分止争 擦亮多元调解招牌

立案登记制实施后,法院案件量明显增多,不仅消耗精力和成本,还往往“赢了官司,伤了和气”。为破解这一困局,近年来,包头稀土高新区法院全面推进多元解纷联动机制,促进大量矛盾纠纷依法及时高效在诉前解决。

“这里的‘多元’,包括解决矛盾纠纷主体的多元,也包括化解方式的多元。在解决纠纷的主体上,除了法院之外,还需要行政机关、社会组织、企事业单位以及其他各方面的力量共同参与,形成合力。在纠纷解决的方式上,除了诉讼之外,还包括人民调解、行政调解等多种

非诉讼方式调解。”包头稀土高新区法院党组成员、副院长权静介绍道。在登记立案前,先由法院对案件进行甄选,根据案件性质和当事人的需求,告知并引导当事人选择适当的非诉讼方式解决纠纷。

包头稀土高新区法院注重发挥诉调对接机制,进一步延伸司法职能,联合包头市工会、高新区工商与食药监督局、建设局、妇联,包钢(集团)公司等部门及企业,下大力气构建起6个新型诉前调解平台。目前,包头稀土高新区法院通过不断健全完善制度,整合调解资源,

逐步建立起了以诉讼服务中心为主体,以6个调解平台为支点的多元化解服务网络,进一步拓展诉讼服务空间,持续助力国家治理体系和治理能力现代化。

下一步,包头稀土高新区法院将继续畅通诉调对接渠道,完善诉调对接平台,狠抓诉前调解,加大非诉调解力度,强化与各部门的对接联络,确保“分调裁审”等机制顺畅运行,推动一站式多元解纷工作再上新台阶,努力为群众提供便捷高效的司法服务,不断增强人民群众在司法实践中的获得感、幸福感、安全感。

3 实干笃行 诠释司法为民本色

“我在办理立案的过程中,立案窗口的干警给我提供了很大帮助,他耐心细致的指导体现了司法为民的精神。通过他的帮助,我得以顺利立案。对此,我表示衷心感谢……”日前,诉讼服务中心收到了一封来自立案当事人的感谢信。感谢信上的内容,承载了当事人真切的感激之情,表达了对包头稀土高新区法院优质诉讼服务的肯定。

感谢信来自于一位中年当事人,因委托合同纠纷而诉讼于法院。该当事人不熟悉网上立案操作流程,也不清楚填写各类表格具体要求,担心无法顺利立案,自身的合法权益得不到依法保障,站在导诉台前踌躇不定,不知道该怎么办。窗口干警见状,主动与当事人取得联系,一次性告知当事人立案需要提供的材料,帮助其迅速立案,并对其咨询的法律问题一一进行了解答,及时化解当事人心中的疑虑。成功立案后,当事人在包头稀土高新区法院的“我为群众办实事”征求意见箱中留下一封感谢信,充分肯定了诉讼服务中心干警的工作态度和作风。

一封情真意切的感谢信,道出了群众对包头稀土高新区法院诉讼服务中心工作的高度认同。在包头稀土高新区法院诉讼服务大厅,几乎每天都会遇到没有儿女陪同的老



倾情开展立案窗口服务工作。 崔翼摄

人与当事人交流不顺畅等情形,无论是老人、妇女儿童,还是特殊群体,都能在诉讼服务中心得到及时的引导、耐心的解答和有温度的服务。

作为法院联系群众、沟通群众、服务群众的最前沿,诉讼服务中心用“心”营造文明氛围,以“行”铸就暖心窗口,以“让老百姓满意”为最大的工作动力,持续延伸司法服务

职能,以切切实实的行动践行“司法为民”的宗旨。“‘司法为民’4个字言简意赅地概括了身为法院人的责任和担当。落实在立案工作中,我们就是要对当事人多一份耐心,为群众做好解释工作,只有把这份耐心、细心拓展到本职工作的方方面面,才能让当事人实实在在感受到司法服务的温度。”诉讼服务中心干警告诉记者。