

## 张晓慈： 给当事人提供高效优质的服务



张晓慈,女,44岁,中共党员,衡水市中级人民法院立案庭庭长,一级法官。多次被评为先进个人,并荣立三等功,所带的立案庭多次被衡水市评

为“文明窗口”,多次荣立集体三等功。在落实最高人民法院建设诉讼服务中心工作中,衡水中院诉讼服务中心因工作突出,在2015年11月于安徽合肥召开的全国法院诉讼服务中心建设推进会上作为五个先进中、基层法院之一作了典型发言。

立案庭的诉讼服务大厅是法院的窗口,也是当事人进入诉讼程序最先接触到法院工作人员的环节。张晓慈在工作中积极创新工作方法,根据实际的工作情况,带领全庭同志内强素质、外树形象,苦练“内功”,以构建连接百姓与审判的诉讼服务平台为己任,以文明服务为核心,通过不断提高职业素养和强化窗口服务形象,受到了全院干警和人民群众的充分肯定与好评。

为了给当事人提供高效优质的服务,张晓慈积极参与诉讼服务大厅的升级改造,打造优质高效的诉讼服务中心。在诉讼服务中心建设过程中,张晓慈不辞辛苦地画图、勘验,与设计

师反复进行沟通,施工那段时间,她的办公桌上堆满了各种资料、数据,她也时常会出现在施工现场,对各种布线及设施的布局反复推敲。经过辛勤的努力,落成的诉讼服务中心宽敞明亮、布局合理,电子导诉系统、3D导航系统、多功能诉讼服务一体机、手机充电站、ATM机等先进的设备一应俱全,处处体现着便民与快捷,能全方位地满足群众的需求。为了管理好应用好这些设备,张晓慈编写了大厅内的管理手册、落实了值班制度。

为了更好地方便群众,张晓慈着重推广抓好“两自助”活动,即自助立案与自助阅卷,免去了当事人排队等候的麻烦。为了创新管理方法,张晓慈还努力从精细化管理上下功夫,她与同事一起参照企业质量标准的做法,为诉讼服务中心的每个工作岗位制定工作标准与工作流程,从而将因工作人员个体素质差异导致服务质量的差距降到最低。

## 杨朝： 增强当事人对司法的认同感



现年36岁的杨朝,2003年进入安平县人民法院工作,历任书记员、助理审判员、审判员,现任大何庄法庭庭长兼马店法庭庭长。多年来,他扎根基层,曾连续五年被单位授予“先进个人”荣誉称号;2012年被衡水中院记三等功。2015年至今,共审结案件256件,调撤结案245件,调撤率为95%,民事审判在辖区内的社会公信力不断上升,取得了良好的社会效果。

杨朝在办案中一直保持耐心听诉的习惯,其所在的基层法庭面对的多是婚姻家庭、邻里关系方面的纠纷,听当事人诉辩的过程,也是让当事人诉苦

过程,他在倾听中拉近了与当事人间的距离,建立了当事人对法官的信任,为促进调解奠定了基础。在办理一起离婚案件时,杨朝耐心倾听双方诉说,了解真实原因后,分别给双方做工作,对有错误的男方提出严肃批评,促其下决心改正,之后在法庭上又用一双儿女的亲情去打动女方,也刺痛了男方,使双方重归于好。

在调解工作中,杨朝注意方式方法,讲究调解技巧,收到了事半功倍的调解成效。其总结的巧借说情关系,变弊为利;摸准个案特点,有的放矢;选用调解语言,增进信任;善于换位思考,以己度人;注重释法宣传,让当事人自己当裁判等调解方法,使当事人易于接受,也避免产生误解。通过释法宣传,缩小了当事人间的差距,进一步弥合了分歧,使案件准确把握了化解双方矛盾的平衡点,调解水到渠成,让一个个看起来很难圆满解决的问题达到了双方满意、群众认可的效果。

杨朝有一种奋发有为的争创意识,有一股不甘平庸的进取精神,正是凭着这么一股韧劲,才有了连续5年调撤率保持在95%以上;正是凭着这么一股韧劲,他所在的法庭在全市法院率先建设了第一个标准化人民法庭,率先完成了“一乡一庭”建设,并率先建设了司法公开服务室;种种举措增强了当事人对司法的认同感,拉近了司法与群众的距离,最大限度地实现了胜败皆服的良好效果。

## 马书峰：严于律己 秉公办案



马书峰,男,52岁,现任枣强县人民法院审判委员会委员,民一庭庭长,一级法官。自1994年调入法院工作以来,时时处处以人民法官的标准严格要求自己,公正司法、廉洁办案。他个

人每年结案均在100件左右,其中调撤率达85%,他所办的案件当事人都能服判息诉并主动履行义务,受到当事人的一致好评。多次受到市(县)表彰,2003年、2010年、2013年三次被市中院荣记“个人三等功”,2014年被省高院评为“全省法院办案标兵”。

到法院工作以来,马书峰主要从事民事审判工作。在审判岗位上,他的办案案能得到充分尊重,经他办结的案件无一涉法涉诉,无一错案。无论是在基层法庭还是在机关庭,他所在庭室每年各项工作指标都在全院甚至全市名列前茅。他以前所在的城关法庭,管辖6个乡镇,253个行政村,19万人口,为解决纠纷,保持辖区稳定,他深入农户和田间地头现场调解,许多相邻纠纷案件及时化解,达到了“解决一案,教育一片”的效果。城关法庭年年被评为先进单位,荣记集体三等功四次,荣记集体二等功一次,市(县)领导多次到城关法庭就“三位一体”大调解工作进行视察指导,

2014年,省高院长卫彦明就“一乡一庭”建设工作到城关法庭进行指导,对城关法庭的工作给予了表扬。

工作中的马书峰是一个廉洁自律的法官,他常说“选择法官这个职业,办事要对得起天平,对得起自己的良心”。例如,他办理的一起不当得利纠纷案,原告是外地一保险公司,立案后,原告公司可能怕有地方保护,先是邀请他出去吃饭,被他拒绝后又打听到他的住处,说带了点家乡特产给留下,他连门都没开,严词予以拒绝。开庭前,他对原告说:“法院不会你们是外地人就会有偏袒,法律是公平的,我们会尊重事实公正处理的。”最终,此案在调解无效的情况下做出了判决,支持了原告的诉求。在他经办的案件中,经常会遇到熟人、同学甚至亲戚打招呼,或请吃饭或送礼金,但都被他婉转的拒绝了,并做出解释:办案是以事实和法律为依据的,不能枉法裁判,更不能执法犯法。自到法院工作以来,他始终严于律己,秉公办案,受到群众的称赞。

## 赵树礼： 为戒毒人员铺就重生之路



赵树礼,1968年6月出生,现任衡水市强制隔离戒毒所一大队大队长。参加工作以来,赵树礼多次荣立个人三等功,获得“范党育式优秀政法干警”、“优秀共产党员”、“优秀公务员等荣誉”等称号,2010年3月被司法部评为“先进个人”。

强制隔离戒毒工作的特殊性要求管理工作要具有科学性,赵树礼要求一线干警认真贯彻“以人为本、科学戒毒、关怀救助、综合矫治”的原则,除强制隔离约束外,重要的是科学戒治,更多的是给予人文关怀。及时解决戒毒人员在学习、劳动、训练中遇到的困难,对戒毒人员提出的疑问进行答疑解惑,对其合理诉求依照规定及时帮助解决,对患病的戒毒人员给予关心照顾,做可口的病号饭,让他们感受到在家一样的温

暖。对家庭出现重大变故的戒毒人员耐心细致做好思想工作等,力求在严格管理基础上,凸显柔性和温情,使戒毒人员获得信任感,感受真切的关爱和帮助,进而增强其戒毒信心,增进戒毒的自觉性意愿。

戒毒人员王某刚入所时思想不稳定,存在对抗管理情绪,幻想通过自伤自残达到所外就医的目的。针对这一行为,赵树礼多次组织会议,研究制定矫治方案,一方面对王某违反规章制度的行为严肃处理,另一方面从生活上对王某关心照顾,多次做思想工作,苦口婆心的劝导,并与其家人沟通协调,签订帮教协议,争取家属支持,经过多方努力,王某终于积极配合工作,模范遵守各项戒毒制度,并被选举为班长。很多戒毒人员通过教育戒治彻底断绝了毒瘾,过年过节都会给赵树礼打电话,问候和汇报自己的工作生活情况。

赵树礼注重矫治手段的转变,协调其他科室运用药疗、仪疗、心疗等多种疗法,将系统教育、心理疏导、行为矫治、医疗诊治、人文关怀、文化熏陶、生活保障、权益保护渗透其中,灵活结合。在日常工作中,赵树礼不管刮风下雨,都坚持六点到所,认真检查各种设施是否完好,及时了解戒人员身体和思想状况,消除各类隐患,自收戒强戒人员以来,未发生任何影响安全的事件。在赵树礼的带领下,一大队连续多年场所安全稳定,干警队伍稳定,2015年被司法部评为“六无先进单位”,为衡水市社会治安稳定做出了积极贡献。

## 张素静：善解心结的“知心人”



张素静,女,29岁,现任衡水市冀州区司法局社区矫正科科长、市区司法所所长。从事司法行政工作以来,

她始终用自己的真心和爱心为群众排忧解难,在困难群众眼里,她是善解心结的“知心人”;在矫正对象眼中,她是可信赖的“贴心朋友”。

在对社区服刑人员的教育、转化工作中,张素静突出人性化管理,关心引导好每个矫正对象,用心做好社区矫正及安置帮教工作。社区矫正人员曹某,17岁,初中辍学,因盗窃罪判处有期徒刑三年。考虑其年龄较小、文化水平低等情况,按照“教育、感化、挽救”的方针和“教育为主、惩罚为辅”的原则,张素静制定了针对性矫正方案,多次与其母亲沟通,详细了解其最近的思想情况、生活状况,以其父母、家庭的力量强化帮扶管教工作。针对其法律意识薄弱,对其侧重遵纪守法教育和自立自强教育,在对其进行法制教育的同时,关心其思想动态,邀请专业心理咨询师对其进行心理辅导,引导和鼓励其寻找恰当的

途径解决心理问题,针对现状对症下药,让曹某走出了困境,安心干了一门正当职业。

张素静对基层司法所如何开展社区矫正工作进行了积极探索和创新,邀请经验丰富的心理专家对社区矫正人员及时进行心理筛查和疏导;以案说法的方式引导回归人员学法懂法守法,真情实意帮助回归人员重返社会,重新走上工作岗位,成为对社会有用的人。

张素静还充分挖掘社区矫正定位系统中短信平台的潜在功能,通过定位手机短信平台,运用通俗易懂、简洁精练的语言,将与社区矫正人员日常生活息息相关的法律法规知识及生活常识,编制成具有较强警示性和提示性的社区矫正管理宣传短信,定期发送给辖区社区矫正人员。同时,还群发励志类信息,鼓励社区矫正人员以积极的态度工作、生活,主动接受改造。

## 李毅：将公平正义融入每一个案件



李毅,男,45岁,中共党员,大学学历,二级法官,现任武强县人民法院小范法庭庭长,负责民事审判工作。自1995年参加工作以来,李毅坚持十年如一日的踏实工作、严谨细致、勇于创新,坚持及时办案,认真听取当事人的诉求,遵守法律的基础上,将公平正义融入到每一个案件中。

自参加工作以来,李毅始终扎根基层,表现出极高的业务水平,先后办

600余起案件,承办的案件没有出现超审限和错案的情况,每起案件都获得了当事人的一致好评,办案数量和办案质量在全院名列前茅。在办理每起案件时,他始终认真听取双方当事人诉求,寻求争议焦点,努力化解纠纷,使案件能够快捷高效的办结案件。2015年,李毅办结案件调撤率高达80%。李毅坚持以法律为基础,以事实为准绳审理案件,尊重当事人,真心实意为当事人排忧解难,用自己的努力换取当事人信任,定纷止争。

审判工作关系到双方当事人的切身利益,多年来,李毅始终保持清醒的头脑,在工作和生活中明辨是非,洁身自好,秉持依法办案、公平裁判、严肃执法的原则,做人光明磊落,做事不为名利驱使,遵守法律,尊重事实,廉洁办案,并因此获得当事人的尊重和信服。

在工作上,李毅是全院的楷模;在生活中,李毅也是一位热心人,无论是工作还是生活上的难题,他都能及时伸出援手,给予力所能及的帮助,用优秀的人格感染着身边的每一位同事、朋友甚至是当事人,乐于助人,团结同事是其人生中的又一闪光点。

## 贾宾：把小事当成大事来办



贾宾,男,31岁,中共党员,大学本科文化,武邑县公安局紫塔派出所副所长,二级警司。2011年参加公安工作以来,办理各类刑事、治安案件300多件,参与抓捕各类违法犯罪嫌疑人230余人,调解民事纠纷200余起,无一起复议案件和因工作不到位引起的群

众上访案件,受到辖区群众的一致好评。2012年、2013年他先后荣获武邑县公安局个人嘉奖,荣获“年度先进个人”称号,2014年在侦破武邑县首例技术开锁入室盗窃案中因工作突出荣获“个人三等功”。

贾宾常自勉的一句话就是“你心里装着群众,群众心里才能有你”。为方便辖区群众,了解社情民意,他准备了一本日记,被群众亲切地称之为《联心日记》。工作中,他随身携带,寸步不离,在本中记载群众的点滴要求,大到办理户口、招工入学,小到婆媳不和、邻里纠纷、甚至路灯不亮等一些小事儿,他都一一记在本上,并把小事当成大事来办,想尽一切办法加以解决。为此,他爱人常埋怨说“家里的事儿你一个也记不住,老百姓的事儿你比谁都记得清楚”。无论是在工作还是休息时间,只要有群众向他咨询或反映问题,他都认真作答和接待,有时工作实在太忙,怕把群众咨询或反映的问题遗漏忘记,就在社区民警工作日记本上详细记录下来,并注明某年某月某日

为某某解决等,若时间到了,解决难度确实较大,无法按时解决的,也打电话向群众说明情况或者上门当面解释,请求其再耐心等待几日,就一定全面帮其解决。正因为有这样一丝不苟的工作作风,他在辖区搞调查访问或办理暂住人员登记时群众都能积极支持并主动协助。

贾宾勤勤恳恳、踏踏实实工作,帮助辖区群众办理了一桩桩小事,化解了一件件家庭邻里纠纷、为群众送上一项项便民服务,把辖区百姓的每一桩小事当成自家事。每当为群众办完每一件事后,他心里都乐滋滋,以自己为警民又增加了几分和谐感到无比欣慰和满足。随着进村入户调查次数增多,走在大街小巷,本地居民、外地商民都把贾宾当成了好朋友,见面嘘寒问暖,主动反映辖区内的情况,在群众与派出所之间架起了一座友谊之桥,和谐之桥。2015年以来,辖区群众对公安机关的满意度大幅提升,警民关系进一步融洽,面对这些成绩的取得,贾宾心里乐开了花。