

延伸诉讼服务中心触角 满足群众多元司法需求

——安平县人民法院司法服务惠民工作纪实

文/本报记者 张兰华 通讯员 周彦宗 图/周彦宗

秉持“面向群众、面向基层、面向实际”的执法理念,近年来,安平县法院以群众司法需求为导向,加快诉讼服务中心建设的转型升级,并通过延伸诉讼服务平台、完善诉非衔接平台和探索微信办案平台“三大平台”,大力推进“互联网+”司法的“智慧法院”建设,将诉讼服务中心的职能向基层乡镇延伸,向偏远农村辐射,让司法服务惠及到更多的民众,不断提升司法公信力。

加强诉讼服务中心建设 满足群众多元需求

构建完善的诉讼服务功能,是提升服务水平的前提和基础。在诉讼服务中心建设中,安平法院更新理念、认真谋划、精心设计,对审判区一层进行了改造升级,形成了使用面积600平方米,设计科学、设施完备、功能齐全、高科技含

事人或诉讼代理人可通过身份证对案件进度、承办法官信息、相关文书等各类信息的查询和下载,并具备上传诉状、证据、身份材料等功能,当事人通过网络提交案件材料,经立案法官在线审查,符合登记立案条件的,预约到大厅办理立案手续。立案窗口开通了12368诉讼服务热线,配备专人接听,实现与案件流程管理系统、诉讼服务网等有效衔接,为当事人提供了信息查询、联系法官、预约服务、投诉建议等便捷服务。高清液晶显示屏滚动播放诉讼风险提示、立案流程、被执行失信人员名单、开庭公告等信息,视频接访系统可实现与上级法院申请预约,开展远程视频接访。

促进执法办案的快捷高效。诉讼服务中心不仅方便了群众诉讼,也方便了法院审理案件。诉调对接直接体现的就是“两便”原则,就诉前调解的民间借贷

心的功能向基层延伸,成为方便群众诉讼的“百姓司法超市”。一体机试用以来,显现了以下几个特点:一是功能全面。它相当于一个自助式的服务型立案窗口,配备了高拍仪、身份证读卡器、A4打印机、指纹仪、二维码扫描仪等多种设备以及专用服务软件平台。显示屏上有“公共信息、诉讼服务、我的案件”三大功能模块,整合了12项高效的诉讼服务,不仅有适用于普通民众的法院信息查询、诉讼咨询,还有适用于诉讼当事人和律师网上立案、材料递交、案件查询、文书打印等,全面覆盖了诉讼全流程。二是操作简便。当事人只需在操作台上刷下身份证,显示屏上就能显示出相关案件信息,并提示操作步骤,即使第一次使用也能快速掌握使用方法,极大地简化了操作步骤。这些人性的设计不仅让用户感受到贴心的诉讼服务,还有效提升了诉讼服务的针对性和实效性。三是实用性强。一体机还首次实现了跨区域操作,能够查询到省域内其他法院网络公开的案件信息,甚至可以跨区域递交材料和打印相关文书。以“网上立案”为例,当事人不仅可以就近通过一体机向省内其他法院递交相关材料,还能查看网上立案申请的审核进展,全市区域内的诉讼(上诉)缴费均可在一一体机上完成。一体机试运行一个月以来,受到了民众的广泛欢迎,有效减轻了当事人诉累。

完善诉非衔接平台 深化纠纷多元化解

该院坚持把完善多元化纠纷解决机制,深化诉调对接,作为及时、便捷、有效地解决纠纷有效举措,提升社会综合治理水平的重要途径。今年以来,该院创新思路,人民法庭充分利用现代通讯手段,利用在农村设立的电子商务服务站,建立QQ群,同时辅以微信群,将辖区内各村调解联络员、乡镇调委会人员、人民陪审员、派出所人员以及执业律师集合到一起,出台了全院“互联网+诉非衔接”工作实施细则,打造了更具活力的诉非衔接平台和社会治安综合治理的智慧网格枢纽,集聚了纠纷解决的合力,探索出了一条e(电子)法官驻乡村的路径。相比传统意义上的诉调对接,它有以下几方面优势:一是法官与基层组织联系更紧密。如马店法庭与35名基层组织人员建立了QQ群,通过网络交流可以更好统一思想,在网上发通知就能得到普遍响应,在网上发法制资料培训指导效果更明显,大大方便了法庭与基层人员的组织、协调、培训和指导。二是实现了诉非的有机衔接。通过网上功能,法庭可以把诉前调解的案件分流给调解组织,时时掌握调解的进展,对调解中遇到的问题及时提供法律咨询。对调解达成协议的,提醒进行司法确认。就诉讼中的案件,通过网上功能可以及时委托相关组织或人员进行调解或邀请共同开展调解,丰富了

延伸诉讼服务平台 推进司法便民亲民

为了让诉讼服务辐射到偏远的乡村,惠及到更多的群众,该院依托一乡一法庭,在各人民法庭建设了司法公开服务室。今年以来,该院投资40余万元,在大何庄中心法庭和马店法庭安装了诉讼服务自助一体机,使诉讼服务中

量的综合性诉讼服务体系。依职能划分了立案服务区、信访服务区、咨询服务区、等候服务区、调解服务区、便民服务区、自助服务区等七个服务区,可实现立案受理、繁简分流、诉讼保全、司法救助、热线服务、导诉咨询、诉前调解、律师协同、网上调解、材料收转、档案查询、案件速裁、文书送达、来访接待、自助售货、打印复印、费用收退等多项功能,真正实现了“一站式”服务。

诉调对接更加顺畅。调解服务区分别设有诉前调解中心、律师办公室、网上e调解室和调解办公室。该院与网都律师事务所签订了矛盾多元化解合作备忘录,安平县司法局还指派调解员常驻法院诉前调解中心。依托“一乡一法庭”在全县230个村设立了联络员,相关业务庭与县8个专业调委会加强了对接。对于前来立案的诉讼当事人,积极引导其选择非诉讼方式解决纠纷。当事人同意诉前调解的,由立案庭分流至诉前调解中心、各法庭或社会调解组织办理,调解不成的再进入诉讼程序。依托互联网启用了“e调解”工作平台,法官通过“e调解”平台进行预约后,以短信方式通知当事人,当事人可利用电脑或手机通过互联网与在线法官、律师、特约调解员进行异地调解,调解全过程可下载刻盘留存。

便民设施更加完善。在等候服务区设置了导诉台,设专人负责引导、分流来访群众,开展法律咨询。在便民和自助服务区设置了专门的“百姓超市”,配备了自动售货机、手机充电站、饮水机、电脑、打印机、复印机等设施。在其他区域分别设有触摸屏案件信息查询屏、LED大屏幕、笔墨纸张、无线Wi-Fi网络、材料收转柜等各种便民设备。等候服务区摆放了各种诉讼指南、诉讼格式样本等,群众可以用U盘下载电子文书,等候开庭的群众还可以坐在这里收看法庭里正在进行的庭审实况。

信息化服务水平进一步提升。在大厅显著位置安装了诉讼服务一体机,当



省高院党组书记、院长卫彦明在衡水市委书记李谦和市中院院长周廷生陪同下,视察一乡一法庭工作。

诉调对接的渠道基层组织工作的灵活性与法院工作的专业性形成了优势互补,强化了纠纷解决的合力。三是“两便”原则更显现。电子商务服务站实现了实体诉讼服务向移动终端的拓展,让当事人足不出户就可以参与诉讼活动。通过电话或网上预约,可以异地间实现网上送达、网上证据交换、网上开庭、网上调解、网上接访,办案灵活、方便、快捷,进一步丰富和体现了便于群众诉讼,便于案件审理的基本原则。如王某诉赵某离婚纠纷一案,赵某到法庭应诉时说王某是气才回了娘家,请求法院做和好工作。法庭打电话让村调解员把王某叫到

理司法确认案件1件。该庭结案31件,其中调撤结案30件,调撤率高达96.8%。

探索微信办案平台 促进司法快捷高效

随着通信技术的迅猛发展和智能手机的普及,微信日渐成为人们日常生活中不可或缺的社交方式。安平法院紧跟“互联网+审判”的思维,将微信尝试运用到审判工作中,今年以来,该院运用微信平台辅助办案120余件,既方便了当事人,又减少了办案成本,为群众提供了更加便捷与个性化的诉讼服务,实



常务副院长武洪凯和村专业调解委员会成员座谈。

了本村电子商务站,通过QQ开展调解工作,赵某还写了保证书并拍照上传,女方那头的调解员也进行劝导,不到半个小时就调解和好了。四是提升了综合治理水平。e法官驻乡村好比法官有了“分身术”,村里出现矛盾纠纷,调解组织或村民都可通过电子商务服务站的QQ群平台及时与法庭联系,法官也会及时出现,第一时间将矛盾解决在萌芽状态,进一步完善了基层乡村的法治治理体系,促进了辖区环境的和谐稳定。大何庄乡某村委会在收回村民已承包到期的耕地时,村干部和承包土地的村民发生了严重对立,甚至有斗殴等暴力升级的可能,当村干部通过手机QQ反映情况时,大何庄法庭多次及时进行法律咨询,稳控事态的发展,并联合乡政府入村调解,该问题最终引导当事人通过法律途径解决。马店镇某村通过电子商务服务站先后解决了赡养、继承纠纷的该村调解员刘某感慨地说:“e法官驻乡村就好比法官来到了百姓身边,时时提供着法律援助,提高了人们的安全感。”e法官驻乡村2个月以来,马店法庭诉前调解案件3件,委托调解8件,办

现了案件的高效解决。一是微信听诉,增强当事人的信任。通过微信交流平台让当事人充分倾诉,便于法官了解当事人思想状况,以及矛盾产生的背景、案件症结和当事人的真实要求,法官通过微信及时解答当事人疑问,为促进调解奠定了基础。二是释明法律,增进当事人的司法认同。针对个案的基本情况,办案法官通过微信发送类似案例及相关法律规定,对当事人进行法律释明,使其对裁判结果有合理的预期,增进当事人对法院工作的配合、理解和支持,促进了诉争的和平解决。三是便捷高效,方便群众诉讼。通过微信平台,尝试开展传唤当事人、交换证据材料、送达相关法律文书、网上调解等工作,既方便了群众诉讼,又提高了办案效率。如马店法庭办理的一起交通事故损害赔偿案件,通过微信平台,将原告提供的相关票据,发送给被告山东某财险公司,并分别征求当事人意见,开展初步的调解工作,双方意见接近后,通过微信预约调解时间,当事人到庭后十分钟便调解结案。



大何庄法庭在门前设立咨询台进行宣传。



城关法庭工作人员指导当事人上网查询案件。



大何庄法庭当事人休息区。



民警引导当事人使用触摸屏。