

宁波鄞州法院:

诉讼服务体验全新升级

通讯员 余宁

信息技术的突飞猛进,给社会各行业都带来了翻天覆地的变化,用户体验也不断升级。对于基层法院而言,如何结合自身特点、借助科技优势,将诉讼服务体验全新升级,是一个全新的命题。

今年以来,宁波市鄞州区法院积极探索,不断完善诉讼服务大厅、法院门户网站、12368司法服务热线三位一体的多渠道、一站式、综合性的诉讼服务中心建设,重新诠释了“诉讼服务”理念。

打造平民化的诉讼服务

近日,刘先生因为一起买卖合同纠纷来到鄞州法院诉讼服务中心。这是他第一次打官司,很多朋友建议他请一位律师,但他觉得这个案子案情很简单,就想先到法院了解下情况,看能否自己完成立案。

刘先生第一次进入鄞州法院诉讼服务中心,不免有点紧张。通过安检后,他环绕四周,十几个办事窗口排成一圈,中间是配备电脑和打印机的书写台。正想着问问工作人员,他突然发现左手边有一个大型触摸屏,上面显示着一个虚拟导诉员。

点击屏幕,虚拟导诉员还会说话:“欢迎光临宁波市鄞州区法院诉讼服务中心,我是您的虚拟导诉员,如果您有什么需求,请点击屏幕上相应的按钮。”



当事人与虚拟导诉员“人机对话”

刘先生在“我要立案”“我要调解”“我来递交诉讼材料/我来联系法官”等9个选项中选择了“我要立案”。

虚拟导诉员继续语音提示:“请您在立案服务区取号后至相应窗口办理。民商事案件在1至3号窗口……”。

刘先生在取号机中取了号,是15号。等候时,他又看到了墙上另一块触摸屏,他走过去轻轻点击,看到了“窗口简介”“诉讼指南”等栏目。

刘先生点击“诉讼指南”,又选择“起诉的条件”,立案需要的材料罗列得一清二楚,他赶紧拿笔记下来,同时核对自己携带的材料是否齐全。对照后,他发现自己还需要准备2份起诉状,携带的证据材料也需要再复印1份。

他来到书写台前,根据提示,在文书下载机中选择了民事起诉状模板并打印,并根据固定模板进行填写。诉讼服务中心还提供复印服务,欠缺的材料很快就补齐了。

这时,系统呼叫15号,刘先生拿着全部立案材料来到立案窗口。工作人员核对后,当场决定给予立案,在10分钟内办理了立案手续,确认了刘先生的银行账号,并将一叠材料递给他。

“这份是外网查询告知书,您可以登录法院官方网站,找到案件查询栏目,输入账号密码后,不仅可以查询案件进展,还可以联系法官,下载庭审视频。现在,您可以到右手边的缴费窗口预交诉讼费了,结案后,如果有诉讼费可以退还,将自动转到您的账户中。”立案工作人员告诉他。

刘先生来到缴费窗口,刷卡缴费,顺利完成立案。看时间还早,他把诉讼服务中心里大大小小的显示屏都看了个遍,了解了诉讼风险、诉讼流程等诉讼常识,这才心满意足地离去。

为了全面提升当事人的满意度,为当事人提供更为便捷化、人性化、多样化的诉讼服务,鄞州法院转换视角,在今年初通过问卷调查、座谈会的形式了解当事人及代理人的真正需求,充分听取他们对法院诉讼服务的意见和建议,并有效借助信息化技术,完成了诉讼服务中心的全新改造升级。

“我们的目标就是打造平民化的诉讼服务,借助适当的指引、清晰的介绍、齐全的设备,让普通老百姓也能了解诉讼流程、自主准备立案材料。”鄞州法院副院长金首介绍。



鄞州法院诉讼服务中心

“法律共同体”从诉讼服务开始

同一天,陈律师也来到了鄞州法院诉讼服务中心,他是法院的常客,一周要到法院“报到”好几次。这次他是替一家公司来立案,来的路上,他想起了准备好的证据清单少列了一条证据,他也不着急,因为他在诉讼服务中心也可以完成修改。

陈律师熟练地在叫号机中的“律师和法律服务工作者”选项中取了号。鄞州法院针对律师和法律服务工作者立案材料齐全、立案时间相对较短的特点,专门设置了上述人员的立案窗口,并单独排号,大大缩短了他们的等待时间。

陈律师来到书写台前,找到一台电脑,插入U盘,修改好证据清单并直接打印。法院新提供的这项服务让他感到非常方便,完全满足了他临时修改、增加材料的需求,免除了来回奔波的麻烦。此外,诉讼服务中心可以免费上网,方便律师和当事人随时查阅资料。

陈律师来到为律师和法律服务工作者专设的“自助立案区”,根据提示录入当事人信息等内容,并扫描好起诉状。没多久,系统就呼叫陈律师的号码,他来到专设的立案窗口立案。

由于陈律师已经完成了信息输入,工作人员不到5分钟就完成了立案工作。“自助立案+专设立案窗口”的运作模式,让整个立案流程的时间大大缩短。

“法官和律师互相尊重是打造法律共同体的基本前提。”金首说,“对律师的尊重,要体现在细节之处,专设的立案窗口,不仅节省了律师的等待时间,更是对律师专业性的一种肯定。各类人性化的服务,更让他们体会到了法院的用心之处。立案是诉讼的开始,一个好的开始,就奠定了法官和律师良性互动的基调。”

此时,代理一起金融案件的鄞州银行工作人员小何也来到法院,取号后,她直接来到金融案件自助立案窗口。去年,针对金融案件激增态势,鄞州法院设立了独立编制的金融案件审判庭,今年10月又设立了专门的金融案件立案窗口,并选取了鄞州银行、宁波银行等5家银行进行试点,每家银行指派1名固定工作人员,法院对他们进行统一的立案培训。

“这几家银行金融案件数量最多,代理人相对固定,他们提交的立案材料比较齐全,法院对他们也比较信任,所以金融案件的立案就让银行工作人员自己完成,整个过程法院工作人员都没有参与。”立案庭庭长毛增辉说。

小何像立案工作人员一样,在立案系统输入所有立案所需信息,系统自动生成案号以及立案通知书、举证通知书等文书材料。小何自助打印好上述材料,并按照要求填写好送达回证以及送达地址确认书,然后把所有材料整理好,一部分自己留底,其余放在立案窗口,就完成了立案工作。

诉讼服务不仅仅是立案

60多岁的王阿姨来到鄞州法院诉讼服务中心,想询问关于民间借贷纠纷的实体性问题。在以往,工作人员只能无奈地告诉她,这里不提供实体法律问题的咨询。现在,这个情况已经得到改善。

王阿姨在虚拟导诉员的触摸屏中选择了“我要咨询”选项,虚拟导诉员告诉她:“请您登录法院官方网站、微信公众号或者拨打12368司法服务热线了解一般性程序问题。如涉及相关实体问题,或者需知晓更详细的内容,请在特定时间至我院200值班室咨询。”

根据指引,王阿姨来到了值班室,这里是鄞州法院与区司法局合作设立的法律援助站,每周一、三、五上午,都有一位律师到这里值班,为公众提供免费的法律咨询和法律援助服务。

王阿姨抱着试试看的心态走进去,那天刚好是一位女



人民调解员接待当事人

律师在值班,她耐心地接待了王阿姨,并详细解答了她的提问。

“接下来,我们还将借助法律援助站这一平台,探索律师代理申诉制度。”毛增辉说。

面对案件日益激增的态势,鄞州法院在诉讼服务中心设立了人民调解室,对于双方当事人争议不大又都有调解意向的案件,由人民调解员先行调解,且不收取诉讼费。5年来,鄞州法院委托人民调解的案件共4850件,调解成功4355件,调解成功率98.79%。同时,该院积极探索诉调对接机制,办理确认人民调解协议2213件,极大提升了司法效率。

近年来,鄞州法院不断创新和完善诉前调解工作机制,逐步引入了涉及道交、消费者维权及家事案件等领域的专业人民调解员,加强矛盾纠纷化解。

“诉讼服务不仅仅是立案,诉讼服务中心不仅仅在诉讼服务大厅,这是我们传递的一种新理念。”金首说,“为此,我院积极探索,逐步完善诉讼服务大厅、法院门户网站、12368司法服务热线三位一体的多渠道、一站式、综合性的诉讼服务中心建设。”

目前,鄞州法院三位一体的诉讼服务中心已经基本建成:诉讼服务大厅为当事人、代理人和公众提供除审判之外的一站式服务,立案、法律咨询、诉前调解、联系法官、执行督促等一应俱全;当事人和公众可以在工作时间拨打12368司法服务热线,专职接线员将提供热情耐心的高质量服务;非工作时间,当事人和公众可以登录官方网站或官方微博,通过“微导诉”了解如何立案,通过“在线留言信箱”“网上信访”等栏目与法院互动,诉讼服务已实现了跨越时空的“超长待机”。