

“大立案、大服务、大调解”让司法更有温度

平阳法院全力打造司法为民的诉讼服务标杆窗口

通讯员 慕煊文 唐克龙 摄

推进“大立案、大服务、大调解”三大机制,就是要构建涵盖所有司法辅助服务功能的体系,旨在提供一站式、综合性、全方位的诉讼服务。平阳县法院坚持司法为民,切实转变理念,倾力打造“诉讼服务中心、联合调解中心、执行事务中心”三大中心和“诚信文化调解功能区、家和和文化调解功能区”两大功能区,全力提供内容丰富的便民服务,努力建立高效专业的调裁机制,实现审判辅助事务集约式管理,既实现司法便民又提高审执质效。



5000多平方米的新诉讼服务大厅

去年以来,平阳县法院将“大立案、大服务、大调解”三大机制建设作为重点工作推进,打造新诉讼服务大厅,并于2016年11月投入使用,中心面积从400平方米扩建到5000余平方米。现在,只要走进平阳县法院新诉讼服务大厅,就能看到醒

目的标识:“诉讼服务中心、联合调解中心、执行事务中心”。

想打官司,可前往诉讼服务中心,除5个常规立案受理窗口外,这里还设有材料收转及送达中心、档案查询、12368热线、诉讼费退缴等窗口;立案前想调解,可前往联合调解

中心,中心内配有调解员、特色调解室;执行立案、找执行法官,可前往执行事务中心。“办事方便,除了开庭,啥事都可以在‘三个中心’完成。”新诉讼服务大厅启用后,当事人、律师等群体给予一致好评。

自助立案,仅需10分钟

在平阳法院大厅的“智慧法院自助服务区”,王律师凭身份证“一证扫描”,按执行案件自助立案机上的流程指引填写了申请人、被执行人相关身份信息以及案件简要信息,点击“提交”选项,随后将书面诉讼材料放入收转柜。法院工作人员在后台通过云端平台对填写信息进行预审。当天下午,这一案件就通过审核,顺利立案。“法院执行案件多,以往立案要排队,等候时间较长,现在有了自助立案机,10分钟就完成立案了,省时又省力。”王律师高兴地说。

为了解决法院受理案件中存在的工作量大、立案过程繁

琐、当事人和律师等待时间较长等难题,除引入执行立案自助机外,平阳法院还在门户网、微信等服务平台建立了网上立案链接,公开网上立案指南,推广浙江法院律师服务平台及浙江智慧法院APP。当事人或律师可在网上办理立案手续,立案庭实时查收立案材料信息,进行网上审核,大大提高了效率。1月4日,平阳法院就受理了今年第一起网上立案申请。

“下一步,从立案审核、受理到文书送达,均可通过互联网、手机APP完成,目前已重点部署推进律师服务平台应用。”诉讼服务中心负责人介绍。



智慧法院自助服务区

温馨便民,提升服务软实力

“您好,我是法庭义工,有什么可以帮您吗?”陈某正着急时,一名身穿红马甲的法庭义工就面带微笑迎了上来。陈某是一名刑事案件被告人的家属,眼看开庭时间要到了,他却找不到开庭地点。好在有法庭义工及时上前引导,陈某这才及时赶到审判庭旁听庭审。

从2016年12月开始,平阳法院开始试行“法庭义工”机制,在新诉讼服务大厅内专设法庭义工区,吸纳志愿者、义工组织成员、大专院校实习生等社会人士担任义工,提供办事指南、咨询预约、信息传达等服务。

“法庭义工”机制与原实行的“法官导诉”制度相结合,形成“1+1>2”的叠加效应。“法庭义工本身是普通群众,

提供的便民服务更具有亲和力,能让群众进一步了解司法工作,让司法更有温度。”法院相关负责人表示。

“法庭义工”是平阳法院全方位推广“大服务”机制的一个缩影,法院诉讼服务大厅里还摆放着漫画式诉讼服务指南、诉讼标识等,为当事人提供非常直观的办事指引;设置了自动售货机、免费提供“手机加油站”等,为当事人提供贴心服务。

除了当事人,律师也是常与法院接触的人群。为此,法院特建律师服务专区,开辟律师案件通道,为律师提供专门停车位、休息更衣室、网上自助阅卷区等,并完善必要的配套设施,为律师庭前准备、参与多元纠纷化解工作提供良好环境。



导诉员和法庭义工为当事人提供咨询引导服务

轮值接待,有效消除误解

由于执行工作的特殊性,“在路上”成为执行法官的常态,可也容易给来访当事人造成执行法官“人难找、事难办”的误解。为有效解决当事人与执行法官沟通交流渠道不畅的问题,2016年10月,平阳法院成立了温州市法院系统首家“执行事务中心”。

进入执行事务中心,墙上的“接待轮值表”尤为显眼,执行法官轮流在这里集中接待当事人。轮值表上,每位执行法官的接待时间一目了然,当事人可先行与值班干警沟通,解决紧急事务,也可按照表上的时间过来,与经办执行法官进行深入沟通。而执行法官也能把办案和接待时间区分

开,集中精力尽快推进案件财产的查控和处置。

同时,执行事务中心还整合了执行立案、执行接访、执行领款、执行指挥、执行备勤、集中查控、评估拍卖等功能,根据不同的功能设置对应的窗口。墙上显示屏上还滚动播放着失信被执行人名单。

诉调对接,打造“平阳模式”



“诚信”为主题的商事调解功能区

通过诉前引导,根据纠纷性质和当事人的意愿,平阳法院将部分案件分流至联合调解中心,引导和鼓励当事人选择调解、协调或和解等方式解决纠纷。该中心还通过内设特邀专家、法官、律师、人民调解员4个工作室,突出特邀调解,强化律师参与调解,利用主题调解室,搭配速裁法庭和家事法庭,实现80%的案件在调解中心得以化解。

为强化“大调解”机制,平阳法院打造了两大调解功能区,分别是以“诚信”文化为主的商事调解功能区、以“家和”文化为主的家事调解功能区。商事功能区分为商事文化墙、商事调解室;文化墙以“礼义、谦让、诚信、包容”为主题,绘有民俗典故、名人名言,通过传播传统文化,引导当事人在商事调解及审判中“以信为本”“以和为贵”;商事调解室在布局上



“家和”为主题的家事调解功能区

采取“茶座式”设计,改变传统调解模式,缓解双方当事人的对抗情绪,有利于下一步调解工作的开展。

“你们对借款事实都认同,只是在利息计算上存在争议,认识这么久了,也别伤了和气,先坐下喝喝茶。”在商事调解室,法官对2名当事人进行耐心调解,通过拉家常的方式

缓解气氛,拉近彼此的距离。最终,双方达成分期还款的协议,这起民间借贷纠纷案件得以成功调解。

与商事调解功能区相对应,家事调解功能区则凸显出浓浓的“家味”,家风文化墙以“孝道、家和、反家暴”为主题,通过漫画、人生道理、法律知识,让当事人身临其境受教育、被触动、识道理。同时,家事调解室内,还设有独特的儿童游乐区和哺乳区,处处体现着司法温情,既方便当事人照顾年幼的子女,也让她珍惜难得的亲子时光,通过营造温馨的氛围,缓和当事人的负面情绪,有利于家事纠纷的化解。2016年,平阳法院共审结了925件家事案件,调撤率达60%,同比增长12个百分点。

为了强化诉调对接,法院以推进案件繁简分流和人员分类管理为突破口,打破庭室划分传统概念,统筹分为简案组和繁案组,实现审判团队扁平化管理。”联合调解中心负责人介绍,对于确实无法调解,但案件事实清楚、法律关系明晰的案件,由简案组纳入速裁程序,进行快速审理,采用简式裁判文书,同时借助电子签章系统,实现当庭宣判、当庭送达;对小部分案情复杂,不适宜速裁、速判的案件,则流转至繁案组按普通程序审理。

下一步,平阳法院将不断深入推进“三大机制”改革,努力提升司法服务水平,依托网上诉讼服务平台,借助电子卷宗跨域流转功能,对部分案件试行跨法院的异地立案服务;积极探索信息网络在线调解机制,充分运用“浙江法院在线纠纷解决平台”,实现跨区域调解资源共享、优势互补,充分展现“互联网+”时代平阳法院的智能办公水平,将诉讼服务大厅打造成为全省司法为民的标杆窗口。