

服务周全了 脸色好看了 事儿好办了

# 浙江法院全力打造三大机制司法为民品牌

本报记者 高敏 通讯员 西法 尚法 卢文静

12月18日,北京时间16点,非洲赞比亚时间是上午10点左右,余姚法官王艺陶拿出手机,点开微信小程序,进入“余姚微法院”。

原告身在广东深圳,被告是余姚人,却远在赞比亚,但不一会,他们都现身在“微法院”的调解室,通过微信进行调解。

这样曾经难以想象的场景如今变为现实,正是浙江法院建设大立案、大服务、大调解“三大机制”的生动实践。

2017年,是“三大机制”建成年。这一年,网上立案已占半壁江山;全新的一站式诉讼服务中心改造完成,诉讼服务水平显著提升,用老百姓的话讲,就是“服务周全了,脸色好看了,事也好办了”;精准聚焦案多人少矛盾,浙江基本实现了纠纷的分层递进化解……

## 年终特稿 回看2017浙江政法亮点工作



### 原被告相隔地球两端 “微法院”上零距离调解

“被告,原告诉你未付理赔款、逾期保费、违约金等等共78807元,你怎么看?”王艺陶在微信上打着字。

被告方某立即回复道,“数目我没意见,只不过我刚到非洲,没赚什么钱,还款确实有难度。”

这是一起原告中国平安财产保险股份有限公司诉被告方某追偿权纠纷。被告方某向宁波鄞州银行借款10万元,同时还向平安财保投保信用保证保险。由于方某逾期没有归还银行借款,平安财保向银行进行理赔,但方某还欠着保险公司不少款项。

“送达传票时,方某下落不明,连他父母也不知他具体身在何处,只知道是在国外打工。”王艺陶告诉记者,如果不能找到当事人,案件事实将难以查清。

通过一次次的走访,王艺陶终于打听到方某的联系方式。但那只是一个微信

号,王艺陶加方某为好友后,发现他已经到非洲赞比亚打工,“让他打‘飞的’回余姚打官司显然不现实,路途上花去的成本也实在太高。”

这时候,王艺陶想到了“微法院”。它的优势就在于24小时“不打烊”,不受时空限制。一案一码,微信扫一扫,当事人在法官的引导下,就能进入到自己的专属“微空间”。王艺陶与双方线上沟通了2个小时,顺利达成分期付款的调解协议。

上线两个月,余姚“微法院”在像王艺陶这样的年轻法官中接受度很高。除了调解,“微法院”可以完成立案、送达、证据交换、口头撤诉等等,还可以时时更新执行动态,法院办的事有不少都可以在这里完成。

不仅省事,在线平台还为法官和当事人省了不少时间。如何让法官和当事人利用碎片化时间,在不耽搁各自工作和生活的情况下顺利高效解决纠纷,浙江法院动足脑筋。

遇到了纠纷,你可以在这个平台上咨询相关法律问题,也可以自行选择调解员预约时间调解,甚至可以请“智能法官”评估案件胜率……作为中央综治委创新试点项目和我省政法数字化协同工程八个示范项目之一的“在线矛盾纠纷多元化解平台”,目前已经完成2.0版的开发并投入使用。平台实现了在线咨询、在线评估、在线调解、在线仲裁、在线诉讼等五大功能。

接下来,在线平台还将建立包括家事、电商、医患、道交、劳动、物业等类型在内的七大专业解纷中心以及作为兜底的律师调解中心,年底前将在全省范围推广使用。

### 律师轮流到法院“上班” 调解引入最强专业“大脑”

12月19日上午,天达共和(杭州)律师事务所谢平和沈施两位律师来到杭州上城法院律师调解工作室,参与调解了一起交通事故损害赔偿纠纷。

在这里,他们的身份是律师调解员,专

门来为当事人准备起诉的案件作调解。

该所出资,请全体律师都入驻上城法院开展调解工作,期间不接受上城法院所有受理案件当事人的委托。这种合作模式在浙江尚属首例。

几乎每天,该所都会派两位律师来到法院的律师调解工作室上班。上城法院诉讼服务中心副主任程煜峰介绍,每周五,法院把案子理好后给律所,律所会针对不同的案由,请与之对口的律师到法院来居中调解。

调解结案省却了烦杂的诉讼程序,效率更高。而律师调解正好有效补齐人民调解在法律专业性上的短板,完善多元化纠纷解决体系。今年10月16日,最高人民法院、司法部联合发布了《关于开展律师调解试点工作的意见》。杭州中院第一时间会同杭州市律师协会召开座谈会,积极推进完善委托律师调解工作,并在最短的时间内,改造了一间面积不大但办公设备一应俱全的“律师调解室”。

目前,杭州中院从杭州登记在册的近7000名律师中,遴选出了第一批101名资深律师先期参与调解。每周四,这些律师都会到杭州中院律师调解室查阅卷宗,联系双方当事人调解。

今年11月16日,浙江君安世纪律师事务所管理合伙人王进律师在调解室里,研究一起原物返还案子。原告自称是潘天寿一幅估价150万元的书法作品所有人,却在网上发现该作品被杭州某拍卖公司拍卖了。原告表示从未授权任何第三方拍卖,于是告了拍卖公司要求返还这幅作品。法院一审原告败诉,原告到杭州中院提起上诉。

“这个案子有点棘手,因为作品已经拍卖掉,在第三人处。电话里代理人也表示,调解的可能性很小。”王律师说。虽然调解希望较小,但他还是向原告提出了自己的观点,认为原告案由有待商榷,首先应确认作品所有权。“对方代理人也表示很认同,准备劝说当事人撤诉,然后考虑另行起诉。”

今年以来,杭州法院委托律师调解成功的案件已达到近600件。前不久,浙江高院与省司法厅也联合出台实施意见,积极推进律师调解试点工作。

### 一群“心灵补手”解心结 社会纠纷在诉前层层“过滤”

12月18日,杭州西湖法院诉讼调解对接中心,一男一女都低着头,特邀调解员江紫豪为了缓解尴尬气氛,坐在两人的中间。

“老师,你说得对,我确实不应该只计较眼前的利益。”女的先开口。男的看了她一眼,没说话。

江紫豪知道,调解有希望了。

这对年轻人曾是夫妻,几年前来到杭州打工,经人介绍认识后,才半年就结了婚。“只是父母觉得两个人比较合适,也到了结婚的年纪,就极力撮合两人结婚。”江紫豪了解到,结婚时的彩礼,是女方一直打不开的心结,这也是当天双方争议最大的焦点。

原来,两人结婚时,女方要求男方出30万元彩礼,男方家在农村,拿不出这么多钱,最后全家举债凑了23万元,才把女方娶回家。因为借钱结婚的事情,男方对父母充满愧疚。因此,男方提出一个要求,离婚后,要女方返还彩礼。

“双方都得退一步,而关键是做好女方的工作。”江紫豪决定“对症下药”。

“男方一家为了结婚欠了不少外债,是客观事实,抚养权归于男方后,他还得拉扯



孩子长大,这种对于一个农村家庭来说实属不易。”江紫豪希望女方能够换位思考。“另一方面,双方约定抚养权归男方,如果双方因为彩礼关系闹僵,可能影响以后孩子的探视问题,离婚后双方发生冲突,势必会影响孩子的成长。”

女方听了江紫豪一席话,强硬的态度终于发生了转变。双方迅速签下调解协议,女方适当返还了男方部分彩礼。

在西湖法院,这一支不到十人的专职、特邀调解员队伍中,有像江紫豪这样的“心灵补手”,也有王文仙这样的全国优秀调解员,还有来自各行各业的专家,他们每年为业务庭分流了大量案件。

社会矛盾社会解。诉前化解的过滤效果日益明显。例如收案数始终名列全省前茅的杭州萧山法院,今年以来不断加大诉前化解力度,新招入的15名专职调解员与在册的54名兼职调解员组成了6支专业调解团队,1至9月共调解成功4708件,致使全院新收案件数下降,审判质效全面提升。

### “三大机制”遍地开花 司法服务质效双提升

今年以来,浙江高级法院党组把“三大机制”建设作为“头号工程”来抓,促使全省法院进一步转变理念,务实创新,开拓进取,并迅速形成了“三大机制”建设热潮。

以“100%最多跑一次、50%一次不用跑”的工作目标,浙江法院针对不同人群和地域特征,分别推出了网上立案、跨域立案和延伸立案等三种新型立案方式,真正将立案服务送到老百姓家门口。

当前,当事人通过全方位、直通式、兼容性的网上诉讼服务平台,可以实名注册后在网上提交起诉材料,方便地完成在线立案,网上立案已占据半壁江山。

在不改变法院管辖权的前提下,在外地的当事人可向就近的人民法院或人民法庭提交起诉材料,并通过法院内网的电子传输系统完成跨域立案。为突破法院办公场所地域限制,全省法院将立案服务延伸到了山村、海岛等交通不便的偏远地区,有效打通立案服务的“最后一公里”。

浙江法院积极践行司法为民工作理念,坚持高标准、严要求,软硬件建设齐头并进,诉讼服务水平显著提高。新诉讼服务中心普遍设置了导诉、立案、送达、保全、执行等办事窗口,普遍设立了法律援助工作站、律师服务中心、诉调对接中心、执行事务中心、文印或商品服务中心、EMS站点、心理辅导室等服务区,服务功能的多样性、集聚性得到进一步彰显,老百姓一次性办结相关诉讼事项已成常态。

全省法院精准聚焦案多人少矛盾突出、未入额法官出路不明等难题,有效整合社会各方调解资源,进一步优化司法资源配置。

目前,全省法院已实现人民调解窗口在诉讼服务中心的全覆盖,并普遍建立了与医患、道交、物业、知识产权等行业性、专业性调解组织的诉调衔接机制。

全省全面形成了具有浙江特色的“三网过滤、二八分流”的大调解工作模式,基本实现了纠纷的分层递进化解。



余姚“微法院”