

内乡县人民法院诉讼服务中心

优化服务 擦亮司法为民“第一窗口”

□本报记者 王朝荣 通讯员 聂传青 郭贝 文/图

在内乡县人民法院，有这样一支年轻而充满朝气的队伍，平均年龄仅35岁的他们，始终以人民需求为导向，穿梭忙碌在各个窗口，为群众提供便捷的诉讼服务；始终以业务提升为抓手，融情融法融智，调解速裁化民忧；始终以人民满意为目标，坚持司法公正的同时，不断传递司法温度，以奋斗青春之姿，镌刻法徽风采，以实干精神破解诉讼服务难题。



司法听证会 资料图片

擦亮服务窗口

诉讼服务中心是人民群众感受司法文明、体验公平正义的“第一窗口”，服务质量的好坏直接影响人民群众对法院工作的“第一印象”。内乡县人民法院诉讼服务中心充分尊重群众多层次、多样化立案需求，畅通立案入口，严格规范流程，依托人民法院在线服务、诉讼服务网等平台，实现线上、线下立案服务功能互通，并通过政法跨部门大数据办案平台受理刑事公诉案件。

2023年以来，审批受理诉讼立案申请10105件，其中民事案件10053件，行政案件52件。当事人网上申请立案无需再线下提供纸质材料，案件信息准确、及时录入并移送业务庭。

积极推广诉前鉴定工作机制。在诉讼服务中心设立鉴定案件办理和摇号业务窗口，具体负责材料接收、审核、摇号等工作，完成旧存案件18件，新收诉前案件404件，诉中案件191件。司法技术咨询130人次，专家听证70余次，为审判工作提供高效的技术服务。累计接听12368热线700多起，通过电话接受当事人立案咨询、案件查询、联系法官、提供意见建议等。

在一起涉公司纠纷案件中，因双方当事人对被告公司的资产范围和价值存在较大分歧，鉴定过程中，对鉴定机构出具的鉴定报告初稿存在较大异议。诉讼服务中心司法技术团队组织双方当事人及代理人、鉴定机构召开现场听证会，并邀请该院派驻纪检组在场监督，通过面对面的方式为当事人现场答疑解惑，并提出合理的意见，对争议问题的解决及时确定了方案，为法院在审理案件时提供有说服力的证据材料，并作出公正的裁判，最终使双方当事人息诉服判。

强化诉前调解

全面畅通“线上+线下”一体化立案通道，建立完善简案速裁快审配套机制，努力构建繁简分流、快慢分道的“分调裁审”体系，定期梳理诉前案件办理期限情况，努力将矛盾纠纷化解在诉前。积极促进多元解纷力量发展，启动特邀调解员聘用工作，充实诉前调解力量。实行线上+线下调解相结合，积极引导当事人选择非诉讼渠道解决矛盾纠纷。

2023年以来，当事人通过诉前调解化解矛盾纠纷6979件，调解成功3622件，申请出具调解书1030件。

针对诉前调解成功的案件进行司法确认，调解不成功的及时速裁，通过“诉前调解+司法确认+速裁”的模式，压缩审理天数，提高审判效率。完成与县工商联、工会、发改委、人行、人社局、侨联等“总对总”机构的线上平台对接，揭牌成立内乡县金融消费纠纷调解中心、内乡县价格争议纠纷调解室、内乡县工商联驻法院工作室等特邀调解组织，扩大“法院+”一站式多元解纷体系，为下一步深化诉源治理、开展多元解纷工作提供了制度保障。

2023年，原告王某夫妻为21起买卖合同纠纷起诉至法院，速裁团队对该系列案件统一、集中办理，以便高效、快速审结，更好地节省当事人成本和精力。因该系列案件被告人数众多，21起案件超过一半被告无法联系，工作量巨大，速裁团队通过微信、短信、案件大数据、公安查询人口信息等多途径、多方面查询被告信息，想尽一切办法联系被告，进而成功与被告取得联系。经过努力，12位当事人成功达成一致调解意见，对于仍有争议的部分，法官耐心调解，双方互谅互让、握手言和。最终，该系列案件在30天内成功调解结案。

提升服务水平

改善服务环境。以提升人民法院解决纠纷和诉讼服务能力水平为目标，全面落实一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心建设工作，不断优化功能区域设置，营造舒适诉讼环境，提升诉讼服务软、硬实力；畅通律师通道，大厅设立休息等候区、自助办公区和母婴休息室，配备饮水机、书写台、雨伞、老花镜、医药柜等便民服务设施，完善茶水间、卫生间等便民服务标识指引，提供常用诉讼文书模板，配备纸张、电脑及打印机等便民服务设施。通过大屏幕滚动播放相关法律法规、宣传视频等，最大限度地满足当事人的需要，全力营造温馨舒适的诉讼氛围，让来访者真切感受到人性化关怀。

提高服务质量。为有特殊需求的群众提供线下立案、缴费服务，加强对弱势群体的立案指导，对网上立案、缴费确有困难的当事人允许进行线下操作。

优化立案流程。当事人网上立案材料齐全的，无需再提供纸质立案材料。基于案件办理需提供提供的，由审理团队通知提交。推行容缺立案；尝试推行被告信用检索及诉讼风险评估服务，指导当事人依法诉讼维权。

加大公开力度。诉讼节点信息及时推送，公开审判团队基本信息；公开信访值班排班表和排期开庭情况；提供电子卷宗查阅服务；为当事人旁听提供便利。

强化队伍建设

强化党性修养，提高政治站位。加强政治理论学习，强化党员干部的宗旨意识和使命意识，牢固树立司法为民，服务群众的理念；强化业务学习，提高业务能力。要求全庭干警以争当“学习型法官”为目标，认真学习新颁布的法律法规和司法解释，研读法律理论书籍，提高干警对新类型案件的分析判断能力，正确把握一些重大、敏感类案件的受理，用足用好各种法律规定，保证立案工作的准确性；强化办事能力，提高服务质量。加强与当事人的沟通交流，了解群众的诉求，真正为群众办实事、办好事；强化服务延伸，提升群众满意度。主动为群众解决实际问题，真正将司法服务落到实处。

以青春之力，奏为民之歌。立案庭是法院工作的排头兵，是服务群众的第一线，是解决矛盾的最前沿，也是展示法院形象的立体窗口，在打造“群众满意、优质高效”诉讼服务中心的道路上，永远只有进行时，没有完成时。内乡县人民法院诉讼服务中心将继续在院党组的领导下，鼓足干劲、勇毅前行，充分提升青年干警干事创业的积极性，坚持党建引领，落实一岗双责，不断完善“一站式”诉讼服务体系和分层递进的多元解纷新格局，全面提升解纷效能，推进诉源治理向纵深发展，重塑业务流程，为人民群众提供优质、高效、便捷的诉讼服务。⑥3



欢迎关注
内乡县人民法院微信微博

