



9月10日,北京市西城区人民法院诉讼服务中心大厅,立案庭诉服团队导诉组组长杜春主动上前询问几位老人的情况,并协调解决了他们遇到的立案问题。

# 『如我在诉』 为您服务

□ 本报记者 杨晋峰 徐伟伦 摄影报道

“您好,我是诉讼服务中心的‘大厅经理’,看您几位在商量着,是哪些事项不太清楚怎么办?”9月10日,北京市西城区人民法院立案庭诉服团队导诉组的组长杜春看到大厅里的几位老人围桌而坐,便主动上前看看能帮上什么忙。

“大厅经理”,正是西城区人民法院诉讼服务提档升级的重要一环。今年5月,西城区人民法院在原有大学生志愿者服务基地、在线诉讼平台指引、文书自动生成等诉讼服务的基础上,推出“大厅经理”、指引视频、文书二维码、七彩卷皮袋等一系列服务举措,践行“如我在诉”的司法服务理念,让每一位来到法院的群众都能感受到司法的温度。

“群众遇到各种问题和困难,都可以找‘大厅经理’来咨询。”杜春告诉记者,大厅里有老弱病残孕等特殊人群时,她会主动上前提供帮助。作为“大厅经理”,她每天会带领诉服团队成员共同复盘诉讼群众最“急难愁盼”的各类需求,梳理和解决各类共性问题。为了更好地服务特殊困难群体,西城区人民法院开通了“绿色通道”,前端诉讼接待人员专门学习了手语,如果遇到了行动不便的当事人,将提供“一对一”陪同式诉讼服务。

事实上,很多诉讼当事人此前从未与法院打过交道,对于怎么写起诉书,调解有哪些优势,诉讼费该怎么缴纳等问题并不了解。对于这些群众关心的热点问题,西城区人民法院制作了《立案流程小贴士》《法庭、办事窗口怎么走?给第一次来院的您》等诉讼服务视频,并在诉服大厅的屏幕上循环播放,沉浸式教大家解决诉讼过程中的常见问题。

“本以为这里只管立案的事,没想到也管裁判,前后不到半个月,我这事就有了说法。”李先生感慨道,“‘速裁’这词可谓实至名归”。记者了解到,在西城区人民法院多元解纷诉调对接中心,立案庭的速裁团队每天都会快速审结一批速裁案件。今年,这里的服务也同步提档升级,加入了“无人记录庭审+简式文书”等诸多新模式,让庭审效率显著提升,几百字的裁判文书重点围绕案件争议焦点阐述速裁依据,以此打通繁简分流、简案快审的“最后一公里”。

现如今,诉讼服务在西城区已走出法院,走进社区。在西城区人民法院“先锋同行”党建工作的引领下,“法院直通车”每周都会开进社区,由巡回法官队伍为基层开展多样化的法律服务,为类型化纠纷提供司法指引。

“用心做好诉讼服务,我们一直在路上。”西城区人民法院党组书记、院长李经纬表示,西城区人民法院将坚持和发展新时代“枫桥经验”,运用创新成果将高质量司法服务落实落细,全面推进审判体系和审判能力现代化。



法院指引视频



法官助理刘鑫鹏在立案窗口耐心细致地审核当事人的立案材料。

大学生志愿者正在为群众解答相关法律问题。2008年,西城区人民法院与中国政法大学合作,设立全国首家志愿者服务基地。

法官通过网上“诉服直通车”与辖区基层司法所工作人员交流案情,提出针对性解决办法。



多元解纷诉调对接中心法官王廷伟正在网上审理一起涉北京某知识产权代理有限公司的商标代理纠纷案件。



一名群众的咨询得到满意解答后,高兴地向法律援助律师竖起大拇指表示感谢。2015年起,西城区司法局法律援助中心律师每周定时来法院提供诉讼咨询、代写文书及法律援助服务。



12368诉讼服务平台值班法官在进行案件回访。该服务平台平均每年接听电话3000余人次。



在月坛派出所调解室,法官赵海(中)围绕人民调解协议中常见纠纷类型、遇到的共性问题给两位调解员进行专业指导。

多元解纷诉调对接中心法官何宗道指导人民调解员于青立成功调解一起金融不良债权追偿纠纷案件。