



“优+”全域诉服 成为涟水新风景

“自古涟漪佳绝处。绕郭荷花,欲把吴兴比。”这是宋代著名文学家苏轼对涟水县优美风景的评价。现今,涟水又有一道新风景。

为深化“为群众办实事示范法院”创建,今年以来,涟水县法院创新和实践“优+”全域诉服机制,形成“全过程陪伴、全流程体验、全时段解答、全方位评价”的工作体系。截至6月27日,该院诉讼服务质效位列全省基层法院第七,一审判决案件被改判发回重审率全市最低。

全过程陪伴: 消减当事人疏感

到商场有“导购员”,到涟水县法院有“导诉员”,并且是全程导诉。

“您好,需要帮忙吗?”在涟水县法院诉讼服务大厅,诉讼服务引导员身着统一制服,面带笑容,主动上前询问当事人诉求。诉讼服务引导员就是涟水县法院的“导诉员”。

“优+”全域诉服机制扩展一站式服务功能,对当事人提供“大堂经理”式的“一对一”服务,内容包括协助当事人填写诉讼材料、联系承办人、协助转交材料等方面,实现当事人在每个环节都有专人提供咨询服务。

“尽管我们在每一个窗口都设立了功能标识,但对于不熟悉法院工作流程的当事人来说,仍然不知下一步该找谁,而‘一对一’的陪伴式服务就是要消除诉讼服务盲区、消减群众诉讼程序疏感。”立案庭负责人说。

现在法院的人案矛盾很突出,给当事人配备“导诉员”,人员上能安排开吗?面对这一提问,该院副院长王君说:“我们不仅从诉讼服务中心挑选了3名经验丰富的干警,还通过第三方劳务派遣的途径招收了3名兼职诉讼服务人员并进行专业培训,保证服务团队人员充足。”

全流程体验: 提升诉讼感知度

“起诉要带上您的起诉状、身份证复印件和其他证据材料等,老大爷,您听明白了吗?”日前,今年65岁且听力有问题的李老汉,因赡养问题向法院提起诉讼,但对诉讼流程一无所知,诉讼服务引导员小刘担心他听不清楚,提高声调耐心地解释。

“啊?”李老汉顿了顿,“哦,要那么

多东西啊!起诉状怎么写呢,我没写过那东西。”

小刘见状便引导他来到智能化模拟诉讼体验中心,通过大屏播放该院制作的普法微视频《民事起诉书应该怎么写》。李老汉看后感觉心中有了底,便要往回走。

“大爷您先别急着走,您接着往下看。”在小刘的建议下,李老汉转过身继续看起来。

原来,小刘见李老汉对诉讼服务流程很陌生,便利用智能化模拟诉讼体验中心的功能设备,将视频讲解和实境模拟相结合,让李老汉从立案登记到开庭审理再到公开判决全流程体验了个遍。

“哈哈,这回我算是全明白了,姑娘谢谢你!”体验了全流程诉讼后的李老汉连连点头。

涟水县法院在诉讼服务中心高标准建成智能化模拟诉讼体验中心,打造沉浸式模拟诉讼体验展厅。展厅主要围绕群众模拟诉讼体验、当事人诉讼风险提示、音视频同步普法三大板块,可视化展示诉讼流程、诉前风险提示、普法宣传等功能,着力提升群众诉讼感知度、风险认知度。

全时段解答: 真正解决“知情难”

张某身为企业法人,有过多次诉讼经历。他表示,以前打官司最痛苦的莫过于诉讼期间的等待阶段,既不知道案件进展情况,也不知道开庭、判决的具体时间,唯一能做的只有等,很被动,也很焦急。

有此烦恼的还有律师。高律师二十几年前就与法院打交道。他坦言,以前很难见到法官本人,法官不是在开庭就是在开会,有些关键性材料不亲手送到法官手里,心里没底。

当事人和律师心中的“难事”成了涟水县法院党组的“心事”。

为解决这一“难事”,该院党组书记、副院长王士贵介绍了法院的办法:首先,做好上级法院部署的“统一审判”——建设具备信息交互功能的审判流程信息公开平台,规范推进裁判文书和庭审公开、加强执行中的联络与公开等。其次,在广泛调研的基础上开展“自选动作”——围绕“一次办好,公开透明”目标,全面梳理诉讼

服务项目清单,逐项制定服务标准,规范诉讼服务流程,打造全时段覆盖式解答服务,推行“首问责任制”,严格落实当场告知制度;对首问责任人无法现场办结的、之后约见法官等事项,由其做好引导对接工作,并于2个工作日内电话回访当事人告知办理情况。

上述措施有效解决了“人难见”“信息难查”等问题,当事人的合理诉求件件有回音、事事有落实。

全方位评价: 推进诉讼服务质效提升

“法院的服务好不好,现在我们当事人最有发言权,而且我们相关的建议和意见也被采纳,这让我实在没想到!”近日,该院作风督查指导委员会成员在诉讼服务中心,以暗访的形式询问当事人对诉讼服务的感受。对此,当事人张某作出如上回答。

服务好不好,一定要让群众来评判。今年初,该院制定了《涟水县人民法院关于实施人民满意度和司法规范度双提升工程,为争创全国“百强县”提供坚强司法作风保障的实施意见》。5月26日,该院又召开司法作风督查指导委员会聘任仪式暨第一次工作会议,来自社会各界的15名人员成为委员会成员,代表群众对涟水县法院工作开展督查监督。

在此基础上,“优+”全域诉服机制将全方位跟踪评价作为提升诉讼服务水平为抓手。通过建立当事人实时评价、作风督查指导委员会定期专项评价、第三方常态化回访三级诉讼服务评价体系,将评价结果与相关团队、个人的业绩考核挂钩,倒逼形成文明、规范的行为自觉;将评价中提出的问题形成整改通知单,反馈相关团队,强化跟踪整改并及时公开,征求当事人对诉讼服务工作意见和建议,形成服务效果双向反馈;定期召开“优+”全域诉服机制建设工作领导小组会议,综合实时评价、作风督查等情况,研究完善措施,不断提升诉讼服务水平。

涟水县法院党组书记、院长刘洋表示,接下来,该院将以“优+”全域诉服机制为引领,持续推进“为群众办实事示范法院”创建活动,努力让司法由“公平正义”迈向“感受公平正义”,切实提高人民群众对公正司法的感受力。(王毛毛 左晟)

动态新闻

盱眙县法院周婷 当选7月“江苏好人”

江苏省文明办近日发布7月“江苏好人榜”,盱眙县人民法院法官周婷荣登榜单。

周婷,作为盱眙县法院最年轻的党组成员,自2014年独立办案以来共审结各类民商事案件逾3300件。2016年,她创新简案快审的审判模式,带领团队年审结案件741件,办案数在全市法院名列前茅。她

总结形成类案集中排期开庭、模板文书等多个硬核工作方法,先后被荣记个人三等功2次、个人二等功1次,并被表彰为全市政法系统优秀共产党员、淮安好人、全省优秀法官。她创立的“周婷工作室”被命名为淮安市女劳模(女职工)创新工作室。

(周佳芸)

金湖县法院 快速执结一合同纠纷案件

日前,金湖县人民法院接到一案件申请人举报,紧急组织执行干警赶赴目的地,成功从被执行人家中扣回轿车一辆,使案件得到有效执行。

据了解,在金湖某租赁合同纠纷一案中,被执行人李某拖欠租金2万多元且一直躲避执行。一日上午10时,法院接到租赁公司举报电话,李某正在淮安区范集镇家中,请求前往执行。接报后,执行局立即安排干警前往该地,却发现李某夫妻已外出。执行法官电

话联系李某,要求其立即回家遭拒。执行法官发现李某名下被查封后却一直未见踪影的丰田思威轿车正停在家门口,便立即联系拖车公司将车扣回。在装车过程中,李某的妻子闻讯赶来,以电动车横挡、身体阻挡等方式阻止拖车。由于事发突然,加之警力不足,执行人员遂联系当地派出所协助,最终将被扣车辆成功运回法院。

第二天,在法律的威慑下,李某主动与执行法官联系,还清全部款项。至此,该案顺利执结。(朱宝宏 张海霞)



日前,清江浦区法院举行全市行政机关负责人出庭应诉“季季看”活动。来自淮阴区、洪泽区、涟水县和金湖县的80多名行政机关负责人走进该院,观摩一起行政诉讼案件庭审,受到了一堂生动深刻的法治教育。(王淑臣)

洪泽区法院 强制腾房维护当事人合法权益

近日,洪泽区人民法院依法对已拍卖但拒不交付的房屋进行强制腾房,顺利将拍卖成功的房屋交付买受人。

2019年,被执行人陶某向申请人蔡某借款23万元,后以其名下位于洪泽区某小区的房屋为该笔借款提供抵押担保。因借款到期多次催要不还,申请人蔡某于2021年4月向法院起诉。判决生效后,被执行人陶某仍未履行义务,申请人蔡某于2022年1月向法院申请强制执行。

执行中,该院依法查封并拍卖被执行人陶某名下位于洪泽区某小区的抵押房产,涉案房产已于2022年6月成功过户至买受人名下。法院在房屋过户后,通过张贴公告、电话、短信等方式要求被执行人限期搬离,但被执行人对法院提出搬离的要求置若罔闻,拒绝履行腾房义务。为切实保障买受人合法权益,法

院决定依法强制腾房。

强制腾房前,洪泽区法院召开专题会议制定执行方案,细化腾房措施。腾房当日,按照既定方案,执行干警在社区工作人员和公证处的见证下,有序开展腾房工作,对房屋内物品逐一进行了拍照、清点、登记、造册,整个执行过程有条不紊,全程录音录像,确保了执行工作的公开透明。在历时6小时后,法院将房屋内所有物品全部搬出,顺利将房屋交付买受人。此次腾房工作的开展,既维护了当事人的合法权益,更彰显了司法权威,取得了“执行一案,教育一片”的良好效果。(李婕 姜闻)

与同学意外相撞致牙齿受伤 责任如何划分?



【基本案情】“叮!”某小学下课铃声响起,小菲就挽着同学小茜的胳膊向教室外走,刚走到讲台,小茜拽着小菲向外欢快地奔跑。“砰!”这一跑碰巧让两人与刚从教室后门跑出来的同学小月相撞,导致小菲牙齿受伤。

小菲父母将其带至医院治疗,花费医疗费1000余元,其中小月父母支付400余元。后因学校、家长之间就赔偿问题产生纠纷,小菲家长将小月、小茜及学校告上法庭,索赔医药费、营养费、义齿修复费等各项损失1.7万余元。

【法院审理】审理本案后,淮阴区法院认为,行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应当承担侵权责任;二人以上分别实施侵权行为造成

同一损害,能够确定责任大小的,各自承担相应的责任。

本案中,小菲受伤的直接原因是因为小茜拉拽小菲奔跑中与同样在奔跑中的小月相撞所致。三人均疏于观察,未能尽到谨慎注意义务,对损害结果均存在过错,酌定小菲自行负担损失的10%,小茜、小月各负担损失的30%。而学校作为教育管理机构,对限制行为能力的未成年在校学生应进行必要的安全和自护自救教育,该学校提供的现有证据不能充分证明其已经履行了教育、管理职责,承担30%的责任。

关于损失费用,法院认为,义齿修复费尚未实际产生,且实际修复时修复费用标准及误工、差旅费用等尚未

确定,故义齿修复相关损失待实际发生后,由原告另行主张权利较为适宜;其他损失认定为2400余元。

最终,法院判决小茜、小月、学校各承担30%的赔偿责任,即三方各赔偿720余元。

【法官提醒】生活中,该类安全事故频发,学校、家长、社会要三方发力,加强安全教育。学校要将安全教育纳入课程体系,定期进行案例化教育;家长要履行好监护人职责,做好提醒、教育、指引义务;社会要加强安全教育宣传,如制作普法微电影、微视频或举办安全教育活动、讲座等。

(陈婷婷)

