

内蒙古赤峰:让诉讼服务从“能办”向“快办”“优办”转变

□ 王昕洋 文/图

立案窗口多、诉讼业务耗时费力……这些长期以来困扰群众的诉讼难题,在内蒙古自治区赤峰法院“一窗通办”改革中得到了有效解决。

为有效落实最高人民法院“一张网”建设要求,提升司法服务水平,助力优化法治化营商环境建设,赤峰法院积极探索司法服务新模式,全力推行“一窗通办”改革,把“如我在诉”理念贯穿于诉讼服务全过程,实现从“能办”向“快办”“优办”转变,让人民群众享受更便捷、高效的司法服务。

“一窗通办”提高服务效率

“我代理的几个案子因为案件类型不同,有民事的、有执行的,原本要到不同的窗口办理,现在在一个窗口就能办好,时间缩短了一半,省时省力,非常方便!”近日,在宁城县人民法院,一位前来办理立案业务的律师,在现场体验了“一窗通办”服务后,不禁感叹道。

2025年1月,赤峰市中级人民法院在深入调研的基础上,制定了“一窗通办”改革方案,细化25项可以在一个窗口办理的事项清单,内容包含刑事、民事、行政一审立案、跨区域跨境立案在内的13项立案事项及诉讼风险评估、材料收转等12项服务内容。全市法院诉讼服务大厅95个分类窗口升级为66

个通办窗口,打破传统诉讼服务模式的壁垒,真正实现了“一次取号、一窗受理、一次办结、一次办好”。

“‘一窗通办’真是太方便了!本来以为打官司是件费时费力的事,没想到现在全部事项都能在一个窗口办完,即使不懂法律业务也能自己立案,你们想得也太周到了。”在阿鲁科尔沁旗人民法院,顺利完成立案和缴费的当事人王阿姨开心地说道。

自2025年初设立“一窗通办”服务窗口后,赤峰法院累计办理各项诉讼服务事项达1.3万余件,当事人平均办理时长缩短40%,为群众查询案件进展情况、联系法官、咨询办案流程、投诉建议等提供了便利的通道,做到了减环节、减次数、提质量、提速度、优服务,真正实现“一个窗口”“一件事一次办”。

“云端司法”增强服务水平

赤峰法院以“一窗通办”为切入口,坚持科技引领,打造“线上+线下”融合服务矩阵,打通立案和诉讼服务过程中的“难点”“堵点”。为当事人提供网上立案、线上开庭、在线调解、电子送达等全流程一站式服务,对不熟悉智能化应用的当事人,提供帮办、代办、转办服务。以赤峰市松山区人民法院为例,通过智能化升级服务,该院平均立案周期缩短至3个工作日。

在诉讼服务大厅,全市各法院微信公众号发布《立案和诉讼服务“一窗通办”指南》,充分利用好人民法院在线服务小程序“两状”示范文本,为没有聘请专业律师的当事人提供便利。

“本来欠我钱的人在外地,我是抱着试一试的心态过来咨询一下,没想到这些线上服务这么便捷,我拿着材料来了一次就帮我立案了,解决了我的一块心病,太感谢你们了!”当事人小张因债权债务纠纷前来克什克腾旗人民法院咨询立案业务,导诉员通过“一窗通办”窗口引导他进行线上立案,他高兴地竖起了大拇指。

此外,赤峰法院还依托“移动微法院”“12368诉讼服务热线”等线上平台,起诉状、证据清单等材料可在线自动生成,区块链存证技术则确保电子证据实

时固化、不可篡改,让“云端立案”更安心,让“数据跑路”替代“群众跑腿”。

“‘一窗通办’真是企业的及时雨啊!”某外地企业负责人不禁感叹道,他因合同纠纷向翁牛特旗人民法院提起诉讼,通过“网上立案”线上提交材料,并在诉讼服务人员指导下完成立案,节省差旅费近万元。

“党建引领”强化服务效果

“小窗口”承载“大民生”,赤峰法院深入践行以人民为中心的发展思想,坚持“党建+业务”双轮驱动,设立“党员先锋岗”,组建“窗口服务队”,开展“微笑服务”活动,在立案窗口实行“首问负责制”,指定业务能力强的党员干警担任“值班主任”,专门负责协调疑难复杂事项办理,把“如我在诉”的理念实实在在落在每一次接待工作中。

有一次,一位当事人因诉讼时效临近,急需办理一起执行异议之诉的立案,她来到赤峰市红山区人民法院立案庭“一窗通办”窗口说明情况,值班主任为她特事特办,第一时间为她审核立案材料,30分钟内完成材料审查与立案登记,获得了当事人的称赞。

“你们的调解能力太强了!原以为要折腾几个月,没想到一个窗口全解决了!”张某因民间借贷纠纷前来林西县人民法院立案,通过“一窗通办”的党员先锋岗窗口快速完成立案、法律咨询和诉

前调解对接,仅3天就达成调解协议。

创新服务群众方式方法,不断完善诉讼服务体系建设,积极回应人民群众的司法需求。赤峰法院通过发挥党建引领作用,将政治站位高、业务能力强、善于做群众工作的党员干警安排到“一窗通办”窗口,为人民群众提供最优质高效的司法服务,精准对接群众需求,打通法治为民“最后一公里”。

“绿色通道”传递服务温度

“您可以到这边的绿色通道办理,我们为军人、老年人、残障人士等开辟了专门的绿色通道,可以优先办理业务。”巴林右旗人民法院导诉员向坐着轮椅前来法院办理业务的张大爷介绍。

实行“一窗通办”以来,赤峰市多家法院在窗口设立绿色通道,为残障人士及老年人等提供“一对一”服务,全程负责引导、协助、转办,确保材料一次性告知、流程一次性办结,切实提高了办事效率。

“立案窗口接待量大,以往的专窗专办模式已不能满足群众的需求,这就要求全体干警必须打破固化观念,细化群众需求和业务类别,满足不同群众的合法需求,尤其要对老弱病残等特殊群体提供立案便捷服务,让我们的服务更全面、更贴心、更高效,切实做到‘一窗通办’。”巴林左旗人民法院分管立案的副院长周阳介绍说。

赤峰市是内蒙古自治区的农牧业大市,2025年春耕伊始,赤峰法院在“一窗通办”窗口专门设立了“涉农纠纷”绿色通道,发放春耕备耕农资打假普法知识宣传手册,调解相关案件1230件。

敖汉旗人民法院开设“一窗通办”“涉农纠纷”绿色通道,对农资购销、土地承包经营权纠纷、相邻关系纠纷等案件实现容缺受理,快速立案、优先审理等便民利民举措,受到了当事人的一致好评。

赤峰法院持续推动诉讼服务向“精准化、智能化、温情化”迈进,让司法更加有温度,让公平正义触手可及。“一窗通办”自实施以来,全市法院平均立案满意度达98.36%,窗口日均接待量提升30%的同时,重复咨询率下降了55%。

“一窗通办”是赤峰法院践行“如我在诉”司法服务理念的创新举措,是司法为民的又一次生动实践。“赤峰法院将继续坚持以人民为中心的发展思想,不断深化‘一窗通办’改革,持续优化服务流程,创新服务方式,以高质量高效的‘一窗通办’为维护人民群众合法权益提供更加有力的司法保障。”赤峰中院副院长韩跃杰表示。

图①:林西县法院诉讼服务中心设立“党员先锋岗”,开展“微笑服务”活动。

图②:在巴林右旗法院诉讼服务中心,一名当事人为“一窗通办”的高效便捷竖起大拇指。

图③:在翁牛特旗法院诉讼服务中心,当事人正在“一窗通办”窗口办理业务。



安徽芜湖:“红色引擎”激发党建业务融合“化学反应”

□ 本报记者 周瑞平 本报通讯员 刘静雅 祖晨晨 文/图

长江明珠芜湖,红色底蕴深厚。从“渡江第一船”纪念馆到王稼祥纪念馆,从新四军第七师纪念馆到戴安澜烈士墓,这片土地孕育的红色基因,如今正转化为芜湖法院人司法为民的内生动力。近年来,安徽省芜湖市两级法院以新时代党建为“红色引擎”,坚持党建引领,嵌入解纷一线,促进青年人才成长,在长江之畔奏响护航高质量发展的法治强音。

党建引领执行攻坚

作为实现公平正义的“最后一公里”,芜湖市两级法院将“支部建在执行链上”,把党的政治优势转化为破解执行难的治理效能。在涉企案件执行中,创新“放水养鱼”执行路径,实施“宽限期”制度,让司法既有力度更有温度。

2023年7月,芜湖某金融租赁公司因近10亿元财产损害赔偿纠纷,向芜湖市中级人民法院申请执行四川某光电科技公司。芜湖中院执行局党支部成立党员攻坚小组,经调查发现,被执行人企业是国内智能终端显示领域的领军企业,市场占有率全国第一、世界第二,正承担国家重点科研项目。“如果简单查封资产,可能会影响这家专精特新企业的发展。”执行局党支部书记王宏伟在案情分析会上说。

经集体研讨,决定采取“柔性执行”策略:给予企业90天失信宽限

期,暂缓纳入失信名单与财产处置。同时,执行法官组织12轮“背对背”调解。2024年6月,被执行企业如期支付1.2亿元首付款,剩余债务按分期方案履行。“法院给了我们发展的机会,现在新生产线已投产,年营收增长30%。”企业负责人感慨地说。这起案件是芜湖法院将党建优势转化为营商环境“优化剂”的一个缩影。2024年,全市法院通过暖企举措执结案件1097件,为企业释放资金1.53亿元。

“感谢法官让我们看到了希望。”2025年春节后,芜湖中院收到一封由最高人民法院执行局转来的感谢信,末页密密麻麻签着30多个名字。这起历时5年的涉民生执行案中,被执行人因刑事犯罪入狱,名下无财产可供执行,而21名申请执行人多为困难群众。芜湖市弋江区人民法院执行局党员干警吴明带头啃起了这块“硬骨头”。

“就算跑断腿,也不能让百姓的权益变‘空头支票’。”吴明带领团队6次奔赴被执行人户籍地,终于发现其与他人共

有的船舶挂靠在某公司名下,且另有一笔执行款未分配。面对挂靠公司非法处置查封船舶的行为,在执行法官耐心释法明理以及公安机关立案侦查非法处置查封财产措施的威慑下,该公司与申请执行人达成赔偿协议。2025年除夕前,案款按“阳光分配方案”,发放到每位申请执行人手中。

党建赋能多元解纷

芜湖市两级法院认真践行“把非诉纠纷解决机制挺在前面”的要求,以党支部为堡垒,打造“党建+多元解纷”新模式,让新时代“枫桥经验”在基层治理中焕发新彩。

“业务中的难题,同样可以依托党建找到解决办法。我们在诉讼服务工作中大力推广‘固定议题’制度,集中集体智慧,提高解纷效率。”芜湖中院机关第一党支部书记、立案一庭庭长刘育笑表示。

“政府已监督企业签下还款承诺书,公司却拖欠120万元工资不支付。”2024年5月,芜湖市鸠江区人民法院诉讼服务中心来了21名情绪激动的农民工。立案庭党支部立即启动“固定议题”制度,组织法官、调解员、人社干部联合“会诊”。原来,某玻璃公司因厂房被查封停产,资金链断裂导致拖欠农民工工资,而农民工代表因诉求差异难以达成一致。

“‘会诊’过程中,大家提出‘设备变现’和‘一对一调解’两条路。”一方面,法

院依法组织司法拍卖该公司设备清偿债务;另一方面,党员调解员分三组与劳动者“拉家常”,用3天时间逐案核实欠薪金额。最终,双方在“圆桌调解会”上达成协议,企业以设备变卖款全额支付欠薪。“法院联合多部门‘一条龙’解纷,让我们少跑了很多路。”农民工代表老张向法官竖起大拇指。

“他肯定出轨了,我要离婚。”2024年11月,杨某怒气冲冲地走进鸠江区法院。家事调解室党员调解员李娟拿出两份《离婚家庭关系调查问卷》:“先做份‘考卷’,说说你们心里的委屈。”通过分析问卷中“纪念日是否互赠礼物”“家务分工”等20道题的答案,李娟发现夫妻俩仅是因社交观念差异产生误会,情绪激动之下前来起诉离婚。

依托“党建+妇联”联动机制,鸠江区法院立案庭党支部邀请心理咨询师与妇联干部组成调解小组,用“问卷分析—心理疏导—共识重建”三步法,引导双方回忆婚姻中的温暖瞬间。“问卷让我们看到了彼此的付出,法官像家人一样劝和,现在我们学会了沟通。”魏某夫妇在撤诉书上签字时眼眶泛红。鸠江区法院这种“用心理指导代替冷硬判决”的化解婚姻纠纷模式,已在芜湖法院推广,2024年以来成功促和127个家庭。

从开展“邻里法官解纷评优”专项行动到打造“先‘枫’驿站”品牌,芜湖市两级法院党员干警走进群众身边提供志愿服务,已开展集中活动28期,累计

服务群众7.6万人次。其中,“先‘枫’驿站”和“青春向上法治护航”两个党建品牌获评“全国首届机关党建品牌”培育品牌,成为芜湖法院党建引领基层治理的闪亮名片。

党建淬炼青春铁军

芜湖中院将年轻干警培养作为党建工作的“一号工程”,通过“一线墩苗+青蓝接力”模式,让红色基因在青年一代中传承发扬。

“村里条件虽苦,但我愿做扎根泥土的‘幼苗’。”2024年7月,“00”后法官何涛在申请书中写道。何涛成为芜湖中院派驻长江江心洲村——无为市姚沟镇太白村最年轻的驻村干部,刚到村就遭遇百年一遇的汛情。在12个昼夜的防汛抗洪中,何涛与党员突击队一起扛沙袋、巡堤坝、堵管涌,直到洪水退去。“我明白了危急关头‘党员先上’的意义。”他说。

这种“在急难险重中锤炼党性”的培养模式,已成为芜湖法院的常态。2024年以来,先后选派27名年轻干警赴信访窗口、巡察组、基层法庭轮岗。“让年轻干警在急难险重的工作一线经风雨、壮筋骨、长才干。结合‘青蓝结对’、政治轮训等,帮助年轻干警校准成长方向、培养良好作风、增强能力本领。”芜湖中院院长钱明树表示。

“写判决书要像雕刻洋葱,层层递进揭示法理。”在“青蓝讲坛”上,芜湖中院刑二庭庭长陈立手手把手教法官助理

办案技巧。该院推行的“青蓝工程”,由21名资深法官结对帮带青年干警,制定“一案一指导”“一季一考评”培养计划。

芜湖中院机关团支部打造“法院青年说”平台,通过“春日读书会”“青年辩论赛”等活动,让“80”“90”后干警成为党建活动的主角。“我们用‘剧本杀’形式演绎党史故事,用短视频传播法治信仰,让党建活动变得‘年轻态’。”芜湖中院团委书记王璐介绍说。

积极打造“1+N”高效能党建矩阵,院党组引领党支部、团支部、青年理论学习小组等N个主体发挥能动性,以点带面、系统集成。坚持“支部建在庭上”,五个党支部均由部门负责人负责担任书记,以党建“红”推进业务“优”。举办党建品牌擂台赛,全市法院15个基层党组织上“擂台”、亮“答卷”、授“经验”。2024年,芜湖中院“党旗耀天平”党建品牌获评全省法院“一支部一品牌”百优案例。

安徽省人大代表马甜甜表示:“在这里,能看到党建与业务深度融合的‘化学反应’,看到年轻干警以青春之我践行法治初心的赤诚。”

图①:芜湖中院青年法官向家长讲解未成年保护案例。

图②:芜湖中院组织开展“青年业务标兵”现场评选活动。

图③:芜湖中院和无为市人民法院联合开展党日活动。

