

# 打造“一站式”诉讼服务 一年累计提供服务五千余次

## 广饶法院诉讼服务中心全程为当事人提供高效的诉讼服务

本报记者 王超 通讯员 张小娟



图为诉讼服务中心工作人员向当事人提供服务。图片由通讯员提供

不是购物超市,却有储物箱柜,提供临时存放储物服务;不是酒店旅馆,却有雨伞摆放,立案等候区还有各类诉讼指南和案件查询机,为当事人提供参考、查询案件——这就是广饶县人民法院诉讼服务中心,集诉讼引导、案件查询、判后答疑、档案查询等多功能于一体,让当事人享受“一站式”诉讼服务。

### 为当事人提供各类诉讼服务

“这里法官服务态度挺好,而且效率很高,为我们省去了不少奔波之苦。”日前,来广饶法院立案的外地当事人王某说道。原来,当事人王某因为一起合同纠纷案件,某外地法院和广饶法院均有管辖权,但是到那一家法院立案时,却因材料不全等理由两次立案未成功,经律师建议,当事人王某来到广饶法院,在诉讼服务中心窗口服务人员的提示和引导下,不到一个小时便成功立案,王某也被法官的热心和诚心所打动。为更好地服务当事人,广饶法院加大资金投入力度,建成面积近300平米的诉讼服务中心,一年来累计为当事人提供诉讼引导、案件查询、材料收转、判后答疑、档案查询、法律咨询等各类诉讼服务5000余次。

在诉讼服务中心,贴心服务体现在细微之处。当事人立案等候区有序地放着各类诉讼指南,旁边放有存物柜便于当事人随时寄存物品。此外,设置了案件查询机,方便当事人随时查

阅案件信息,掌握案件审理动态。另外,诉讼服务中心实行柜台式“一条龙”立案窗口服务,为当事人节约诉讼成本,LED电子显示屏适时滚动播出立案条件、申请再审条件及要求、申诉条件及要求、诉讼流程、诉讼文书样式、诉讼费用标准、减缓免交诉讼费用的程序和条件、诉讼风险提示、开庭公告等制度规定和庭审信息,为当事人提供便捷高效的诉讼引导。

本着“咨询有人应、电话有人接、诉讼有人引、材料有人收、案件有人查、法官有人找”的工作思路,广饶法院诉讼服务中心推出“微笑甜一点、说话轻一点、行动快一点、脑筋活一点、心再细一点、理由少一点、做事多一点、效率高一点”的“八个一”服务,热心接待每一位当事人,耐心听诉,热心解答。以方便群众办事为原则,做到咨询解答一口清,发放资料一手清,特事特办、急事急办,高效服务,提高窗口履职能力和效率,为当事人提供更加方便快捷的司法服务。

### 诉前、诉中、诉后,为当事人提供全程服务

为了更好地服务当事人,尽快解决问题,广饶法院诉讼服务中心坚持诉前、诉中、诉后三段式诉讼服务模式。一是诉前重释明,强化引导分流,及时行使立案释明权,通过诉讼引导和提供法律咨询等方式,向当事人告知和提示诉讼风险。对欠缺立案条件的明确指导应补充的材料,就当事人办理事项的条件、时限、程序、收费标准等所需材料进行全面一次性告知,对不符合立案条件的,耐心解释。对超出法院管辖范围的事项,及时告知当事人相应的权利救济途径。

在诉讼过程中,重分忧,优化流程服务。诉讼服务中心实行案件繁简分流,对案件相对简单,矛盾不大,原告明确表示可以调解的民事案件,及时转入诉前调解程序,对当事人不同意调解的案件,及时转入审判程序,既提高了工作效率,又为当事人节约了诉讼成本。另外就是,诉后重解惑,深化源头治理,当事人申请判后答疑或进行信访投诉的,由诉讼服务中心接待窗口及时登记,安排承办法官进行释法答疑,从源头上减少涉诉信访矛盾的发生。

### 广饶劳动密集型企业 消防安全培训结束 6000余名企业负责人学消防



广饶消防大队开展了劳动密集型企业消防安全培训。本报通讯员 任广杰 摄

本报1月12日讯(记者 聂金刚 通讯员 任广杰) 近日,广饶消防大队在全县范围内集中开展了一次劳动密集型企业消防安全培训班,深刻吸取寿光市龙源食品有限公司“11.16”和河南省新乡市市长垣县蒲东街道皇冠KTV“12.15”火灾教训。本次活动中,共有辖区内劳动密集型企业及其他单位消防安全责任人、管理人6000余人参加培训。

据了解,此次培训班是广饶历史上一次规模大、规格高、覆盖面广、培训内容丰富的消防安全责任人、管理人培训班,培训内容涵盖了消防工作概述、消防安全基本常识、火灾扑救和疏散逃生常识、消防设备和器材及标志介绍以及劳动密集型企业火灾案例、消防安全“四个能力”和消防安全标准建设、做好劳动密集型企业消防安全管理工作的几点可行办法等8个方面的内容,提升了辖区企事业单位防火、灭火和应急救援能力水平。

“劳动密集型企业很重视消防安全,但是平时缺乏合适的学习途径。”东营科创生物化工有限公司相关负责人李向东介绍,本次消防安全培训班的标准高,培训内容针对性强,方式多样,学员愿意听、听得进,所学的知识管用、好用。“对企业帮助很大,学到的知识马上就能用。”

“侥幸心理要不得。”广饶消防大队工作人员介绍,通过培训学习,让各单位自行开展了一次消防安全自查自纠活动,查找本单位、岗位火灾隐患,消除引发重特大火灾的因素,最大限度地减少火灾的危害。

参与消防安全培训的多数企业负责人表示,要将消防工作真正纳入企业的整个经营管理之中,同企业的荣誉和经济利益挂钩,防止发生火灾,给企业和员工带来巨大损失。