

# 洛阳：“双服务”达到“双满意”

本报记者 冀天福 本报通讯员 石笑飞 赵越



河南省洛阳市中级人民法院全面整合诉讼服务职能,突出“功能集中、管理集约、内外服务、科学指挥”特色,坚持“三位一体”,推进一站式服务、一体化运行、一揽子解决纠纷,实行对外服务群众、对内服务法官“双服务”模式,切实保障审判工作高效运行,取得办案法官和人民群众“双满意”的效果。

## 【人物访谈】

### 突出审判中心 强化诉讼服务

——访洛阳市中级人民法院院长 曲海滨



平衡。

以分权制约为原则,深化执行改革,构建执行裁判合议庭、执行实施组与综合审查组共同配合、相互制约的执行权力运行体系,开展执行联动、执行公开、打击“老赖”、司法网拍等一系列有效措施,基本实现了查控更精准、惩戒更有力、公开更全面,执行工作逐步走上了科学化、规范化、高效率的良性循环轨道。

**采风周刊:** 在审判执行工作中,如何体现让审理者裁判、由裁判者负责?

**曲海滨:** 以新型合议庭组建为突破口,明确权力边界,理顺各种审判权力运行关系。在充分调研基础上,按照1名审判长、1名主审法官、1至2名法官和若干名审判辅助人员组成1个合议庭的模式,在全院组建35个新型合议庭。仅审判长和主审法官有独立办案权,赋予合议庭审判长直接签发法律文书的权力,实现“让审理者裁判”;构建“合议庭——专业法官会议——审判长联席会议——案件评查委员会——审判委员会”的线性监管序列,形成多层次、多环节的监管合力,实现“由裁判者负责”,实现“放权”与“监管”之间的

**采风周刊:** 洛阳中院作为中部地区唯一一家审判权力运行机制改革试点中院,采取了哪些措施?

**曲海滨:** 中院紧紧围绕制约司法公信力提升的突出问题,坚持以突出审判执行中心地位为导向,优化审判执行权力运行机制为核心,以强化诉讼服务保障,有针对性地解决相应问题,为法院整体工作提供强大推动力。

**采风周刊:** 在审判执行工作中,如何体现让审理者裁判、由裁判者负责?

**曲海滨:** 以新型合议庭组建为突破口,明确权力边界,理顺各种审判权力运行关系。在充分调研基础上,按照1名审判长、1名主审法官、1至2名法官和若干名审判辅助人员组成1个合议庭的模式,在全院组建35个新型合议庭。仅审判长和主审法官有独立办案权,赋予合议庭审判长直接签发法律文书的权力,实现“让审理者裁判”;构建“合议庭——专业法官会议——审判长联席会议——案件评查委员会——审判委员会”的线性监管序列,形成多层次、多环节的监管合力,实现“由裁判者负责”,实现“放权”与“监管”之间的

#### (上接第五版)

早在一年前,年近六旬的陈海发就在琢磨如何让最高法院官微“接地气”。

“在新媒体平台上,你得像网民听得懂的话来解读司法信息,让网民真正感受到司法的公信力。”正义网曹雨辉曾就最高检新媒体工作有关问题多次和陈海发沟通,他不仅记住了这个也记住了这句话。

“随着‘互联网+’时代的到来,我们必须主动出击,利用新媒体倾听民意,增强沟通,提升司法公信力。”陈海发多次说,要用微博讲故事,用微博搞活动,把微博用起来。

2014年3月至今,最高人民法院官微先后启动了“法官时间去哪儿了”、“带着微博去执行”、“法庭印象”和“高法微博走基层”等4个以基层法院、法官为主角的微直播活动,开展活动44次,阅读量近5.5亿人次。许多网友感叹:没想到基层法官这么辛苦。

“系列活动从名称到实施方案都是陈局的创意。”新媒体部主任王世洋说,他时常鼓励我们年轻人要多想点子,“不能总让我这个老头子在你们前面。”

2014年8月,陈海发接受了第一次化疗。他用一只手输液,另一只手翻看着手机微博。

“把工作放放,养好病再干。”家人苦口相劝。

“我现在又不是干不动了,只要我还有口气,就得把工作干好!你记住,人活在世上总是要干点事,活着才有价值。”

“他的手机总是拿在手上,而不是放到包里。”北京高院新闻处处长郭京霞是陈海发的老友,她深有体会地说,无论遇到什么困难从未听过他抱怨,相反,他总是在说这项工作多么有意义。

同年9月,中国法院诉讼服务网开通,老百姓打官司又多了一个便捷的平台。“失信被执行人曝光台”在微信微博同步推出,信用惩戒进入“微时代”。而

#### (上接第五版)

爸,您是个那么乐观的人,是个那么热爱生活的人。您喜欢一切美好的事物,看到一片样子奇特的云,一朵漂亮的花都要立即拿出手机拍下来。您还记得吗?在307医院住院的时候,打完化疗,我们陪您出来散步,您看到路边树上结出的红色小果子,停下来用手机拍下发到朋友圈,让圈里的朋友猜猜是什么。其实那时,您走路都没有力气了,每走几步,见到路旁的椅子就要坐下来休息一会儿。即便这样,每天打完化疗您都要出来走走,看看街上人来往的行人,拍拍路边的花草草。您是那么深爱着这

个美好的世界。

今年9月,经历了14个疗程的化疗和两个疗程的放疗之后,您的病情开始恶化。每次上厕所,您都会钻心地疼,止痛药的剂量一次次加大。每次去医院,我开回的大量止痛药,很快,您就吃完了。您究竟承受了怎样的痛苦?可就在这人间炼狱般的病痛折磨之下,您仍不肯放弃工作。您说您不能事情没做好就半途而废,您说您不能辜负领导的期望。

爸,可是女儿,只想让您活着!

洛阳市中级人民法院坚持高起点规划、高标准建设,对诉讼服务中心进行升级改造。改造后的诉讼服务大厅,面积达1800多平方米,以“宽敞明亮、设施完备”为标准,采用开放的柜台式办公方式;以“闹静分离、繁简分离”为原则,形成了导诉区、立案登记区、信访接待区、诉讼服务区、人民调解区、当事人休息区等六大功能分区;设置导诉中心、立案审查咨询调解对接中心、信访接待中心等9个职

能窗口,集中行使诉讼服务、纠纷化解和纠纷分流三大主要职能。

同时,洛阳中院以制度规范行为,以制度保障服务,实施了首问负责制、服务承诺制、办事公开制、岗位责任制等制度。出台《法院工作人员行为规范》、《法院司法规范用语和

2014年9月22日,洛阳中欠科技股份有限公司以新疆某公司欠付设备款为由诉至洛阳中院,要求被告偿付设备款及违约金,并申请冻结被告财产。诉讼服务中心接到案件后及时审查,确认是否符合立案及保全条件。9月27日,2名法官赶赴新疆进行财产保全,仅用3天时间即全额冻结被告相应资金,并向其送达了相关法律文书。随后又立即组织调解,促使双方达成了调解

洛阳中院充分运用“互联网+诉讼服务”的方式,将信息技术的创新成果深度融合于诉讼服务领域之中,着力构建线上网络、线下实体的诉讼服务新形态。在诉讼服务大厅设置液晶显示屏、自助终端查询等设备,供当事人网上查询诉讼事宜;配置触摸式的电子阅档机,提供通过网络浏览、打印档案资料等服务;采用LED显示屏明确标识各职能窗口、滚动显示开庭信息;建设网上诉讼服务平

周日也别休息了,召集人员,立即操办!”

两人齐心协力,仅3天就建成了“天津市第一中级人民法院网”。

“陈局这火爆脾气源于他对工作严肃认真,力求完美的态度。”新媒体部张雨说,他常拿吃饭威胁我们,说干不完活儿不准吃饭,而每次他都是陪着我们一起饿肚子。

“事实上,他很关心我们。”新媒体部程国维回忆说:“每当有公务员报名资讯,他都会发到工作群里面,询问有谁要参加,鼓励大家读书进步。”

有一件事,河南高院郭玲玲现在想起来还是鼻子酸酸的。“一次孩子持续发烧,当时正值年底,不好意思请假。站长知道后生气地训我,‘连个孩子都带不好,抓紧回去把孩子看好了再来上班。’他的那种急切和真诚想来也只有真性情的人才会有吧。”

黄芳怎么也忘不了第一次喝羊肉汤,陈海发一边帮她掰饼泡在汤里,一边询问她的家庭和经历。“让小没有爸爸的我,感觉到父亲般的关爱。”

“陈局经常在工作群里告诫大家,‘干工作就要一丝不苟,做到极致。’曾在中国法院网工作的李艳波忆起自己的一次经历:“一张首页图片有点歪,我简单切了一下就又发上去了。陈局没说什么,修了张漂亮的图发给我。”

他对图片、色彩的鉴赏水平,对新媒体的掌控能力甚至让新媒体部科班出身的大学生常常自叹不如。

“老哥对人和气,但对工作却非常讲原则。”郑州中院法官官副院长安士勇说,每次请他帮忙多在网站上发几篇稿子,他就说“发稿可以,但质量不过关不行。”

“知道他说一不二,我也只能在稿件质量上下功夫。”

2014年底,最高法院政务网改版。“那段时间,他经常陪我们加班到深夜。”中国法院网技术部主任郭志强回忆说,上线前一晚,陈局亲自坐镇指挥,协调网

站各部门分头行动,一直加班到次日凌晨4点,保证了新版最高人民法院政务网在2015年元旦顺利推出。

看着新版网站,他忍不住向人炫耀:“看,我们的网站做得还不错吧,我们的人都有潜力。”眼睛眯成了一条更细的缝。

“现在想想,他是把一天当成几天来用。”张雨说,记得陈局说过他这辈子要做到两件事。第一,不能贪,有肉吃即可满足。第二,活着的时候做事不昧心,死后不留骂名。

像是说给自己听。

## 涅槃

今年9月,陈海发的病情开始恶化。肺部感染让他断断续续住了一个月的院。症状稍有改善他就吵着要出院。出院那天天气很好,见到路旁一棵不知名的红果树,他随手拍下分享到朋友圈。人们奇怪,苍凉的冬日里,为何能迸发出如此娇嫩的红色,它好像是抽空了生命中所有的情感,用力绽放。

按照最高人民法院党组的部署,年底前要开通最高法院英文网站。这是最高法院英文对外发布的权威平台和面向世界的重要窗口。

## 全方位贯彻“大服务”理念

能窗口,集中行使诉讼服务、纠纷化解和纠纷分流三大主要职能。

同时,洛阳中院以制度规范行为,以制度保障服务,实施了首问负责制、服务承诺制、办事公开制、岗位责任制等制度。出台《法院工作人员行为规范》、《法院司法规范用语和

## “三集中”优化资源配置

协议,使纠纷得到彻底化解。

洛阳中院诉讼服务中心成立后,将送达员、保全员、随案书记员等辅助人员调整到诉讼服务中心,统一管理、集中办公,实现了司法资源的优化配置。

集中庭审服务——在诉讼服务中心

## “互联网+”为诉讼服务提速增效

台,并与裁判文书、执行信息、审判流程三大公开平台互联互通,把诉讼服务从有形的空间延伸到无形的网络,实现了司法与公众的多途径、零距离、广空间接触,使当事人避免往返法院的舟车劳顿之苦,有效减轻诉累。

建成包含综合业务系统、审判节点

## 全天候让诉讼服务更便民

融机构、法律服务部门的志愿者轮流值班,为来访群众提供法律咨询、答疑解惑,调解纠纷等多项服务,累计接待来访群众2000多人次,解决问题500余件,社会反响良好。

对老年人、残疾人、病患者等不方便参加诉讼的特殊群体和外地当事人,积极开展网上立案、上门立案、邮寄立案等服务。开设“假日窗口”,

可电话预约专人在非工作时间为当事人办理立案及预缴、结算、退还诉讼费等服务。对当事人递交的诉讼材料,由材料收转窗口专人负责接收,并及时转交承办法官。当事人要约见法官的,则由导诉员与法官进行电话联系,安排法官到专门接待室进行接待。当事人对裁判不服或不理解的,由诉讼服务中心直接或联系案件承办

过工作。朋友圈里也经常可见他随手拍的风景,路边的花草、小动物和孩子。“忆起陈海发‘谁也别跟我提带病坚持工作’的气话,马佳妮羞愧得无地自容。

11月6日,北京下了第一场雪,天气格外寒冷。晚上,他在妻子的搀扶下出去散步。“陈海发,为了病好,你要散步!你要散步!”他喊口号般地一遍遍给自己打气。

“老婆,我知道我的病很严重。”说这话时,这个中原汉子早已是泪流满面。走到过街天桥上,他突然停住了。倚着护栏,仰望苍穹,双手紧紧合成一个十字:“老天爷,求求你让我活吧。我没有完成任务,不能倒下啊。”说完,夫妻俩抱头痛哭。

他的腹部开始疼痛。每次上厕所,都会钻心地疼。止痛药的剂量一粒、两粒、三粒……一次次的加大。他的身体开始浮肿,43码的鞋换成了45的。话也越来越少了,虽然还是不间断地审核文稿。只是他的审核意见由一句话变成了一个“发”,到后来只有“a”。

偶尔,他会在工作群里发一张自己戴口罩躺在病床上的照片,幽默地说:“好好工作,我可在病床上监督你们呢。”

12月7日,他把王世洋叫到房间,“帮我给周院长编发一条信息,我说你写。”

“尊敬的周院长,您好……为了不因为我个人的身体原因耽误新媒体工作开展,我请求领导将此项工作交给更适合的同志负责……”

说着说着,他把头靠在墙上,用手捂住了眼睛,泪水从他黝黑干枯的指尖滑落下来。

安,整整整宿的睡不着觉。夜里刚刚躺下几分钟,就要坐起来或者出去走走。每次在走廊里陪您走完一圈回来,您都会用微弱的声音说:“手机,我的手机。”每次您都要把官微翻一遍才能安心地躺下。爸,我知道,您从来没有放下过。

几天之后,您夜里醒来连在走廊散步的力气都没有了,我借来轮椅推着您在走廊里转。我听到您坐在轮椅上,低着头轻轻地说:“咋办呀,我咋办呀,微博、微信我还得弄呀,咋办呀……”女儿

## 写给天堂里的父亲

爸,我知道,您是最不愿意吃药的。为了治病,您每天要吃两碗浓稠的像芝麻糊似的、气味怪异的中药。您一边皱着眉头一口一口艰难地咽下中药,一边喃喃地说:“这是救命的药,我得活着,我得把新媒体的事情做完。”爸,您知道看着您日渐消瘦的样子,女儿心里有多难受吗?

您把最高法院的新媒体当作自己的孩子,您是那么不舍。今年11月,您的舌根开始发硬,有时会说胡话,神志偶尔不是很清醒。我实在担心您,一遍又一遍地劝您放下工作,您都倔强地拒绝了。

建立科学的诉讼服务指标体系和考核标准;在每个窗口设置满意度评价器,坚持群众评价为主、职能考核为辅。

2015年9月29日,“全省法院立案登记制改革暨诉讼服务中心建设推进会”在洛阳中院召开,会议对该院推行“大服务”理念建设诉讼服务中心的做法给予了充分肯定,认为此举顺应了当前司法改革的潮流和方向。

## “三集中”优化资源配置

设立随案书记员管理室,选聘41名随案书记员,并将随案书记员分成刑事、民事、行政、再审查和案件调配等5个小组,集中办理庭前准备、庭审记录、卷宗归档等事务,卷宗及时归档率提高了31.7%。

集中送达服务——设置集中送达

室,负责送达全院受理的各类诉讼案件所有法律文书,下设送达调查员和刑事、民事、行政、再审查和机动送达组,平均送达时间缩短了20%以上。

集中保全服务——设置保全工作组,承担全院诉前保全、诉讼保全、行为保全、证据保全和仲裁机关以及行政机关提请的财产保全等任务,当天保全率达10.91%;三日内保全率达85.1%;复杂案件也均实现5日内保全。

系,全面覆盖31项指标,实现了流程的节点、审限和结案“三控制”和对案件的文书、庭审和裁判的多维度质量管理。

设置专门的接听场所,实行全市两级法院“一号对外、分级部署、各院联动、限时办理”的工作机制,通过电话、短信、微信、APP等方式,为当事人、律师提供集诉讼咨询、案件查询、信访投诉、联系法官等多项功能于一体的综合性诉讼便民服务体系。

## 全天候让诉讼服务更便民

人进行判后答疑。

洛阳中院新诉讼服务中心运行一年多来,累计受理案件3910件,先后接待咨询6200人次、分流引导5800人次,办理财产保全案件520件,送达法律文书4800份,办理司法救助52件,减免诉讼费500余万元,得到了人民群众和各级领导的认可与肯定。洛阳中院更被最高法院评为全国法院“立案信访窗口”建设工作先进集体,被河南省高院授予“全省法院诉讼服务中心建设示范单位”等荣誉称号。

于他,和挚爱的事业告别,就是和自己告别。

这一天,距他确诊已经过去了一年零五个月。

他还是每天去办公室,让妻子搀扶着,哪怕是坐上一小会儿。

他的QQ图标也始终亮着。看到有人进步,不忘点个赞。

他越来越弱,住进了医院。疼痛让他彻夜难眠。夜里刚刚躺下几分钟,就要坐起来或者出去走走。没走几步就慌乱地说:“手机,我的手机。”

10日,卧榻在床的他,让爱人举着手机吃力地监测着。画面里是“高法微博走基层”直播活动。雪花漫天飞舞的黑龙江省密山市,二人班法庭法官携带着国徽,艰难地走在积雪中。当天发出最后一条微博时,已经是晚上8时。

15日,最高人民法院英文网站上线。同事告诉他这一消息时,他的眼睛湿润了,用力抬起手:“手机,看看。”声音微弱得根本听不清,好一会儿家人才明白他的意思,赶紧把手机拿过来,找到相关的新闻。

20日晚,他开始昏迷。次日清晨6点,血压急剧降低。他的手机依旧放在床头,却再也无法接起……

23日22时13分,最高人民法院官方微博发布消息:今天上午,最高人民法院院长周强出席了在北京医院举行的陈海发同志追悼会暨告别仪式……陈海发同志生前系最高人民法院新闻局副局长、人民日报社社党委委员、副总编辑,12月21日因病医治无效在北京逝世,享年59岁。

微博因他而生,他同微博永生。

全国法院新媒体QQ群,群主“莽原”(陈海发QQ账号)依然亮着。只是对于无数群友的刷屏追忆,那个脾气急点多、重友情讲义气的“莽原”,不再回复。

## 写给天堂里的父亲

爸,您知道吗?那天,全国各地很多老朋友都来送您了,他们都很想念您,您怎么忍心抛下女儿,抛下大家,抛下您视之如命的事业,自己走了?送别您的那天,最高法院和报社的领导都来了,周强院长还夸您是非常优秀的干部,并嘱咐我一定要向您学习。爸,您放心吧,女儿会牢记周院长的嘱托,女儿不会让您失望。

爸,您太累了!愿您在温暖的天堂再没有病痛,也再没有未完的事业。爸,您在天堂好好休息吧,不要再让自己那么累了。