

# 以司法服务“硬举措”优化营商环境“软生态”

——锦州市太和区人民法院实质化提升12368服务质效

许英楠 艾杨 本报驻锦州记者 王璐璐

为深入贯彻落实全省法院损害营商环境问题集中整治行动部署要求,切实以司法服务赋能营商环境优化升级,锦州市太和区人民法院紧扣群众司法需求与市场主体法治期盼,以12368诉讼服务热线为核心抓手,通过专人专岗、全维服务、闭环处置的硬举措,全面实现热线“一号通办、一网通答、一站解纷”,将司法便民利企服务落到实处,为辖区营商环境建设注入司法新动能。

在全省法院损害营商环境问题集中整治行动动员部署会后,锦州市太和区人民法院迅速响应、即刻行动,将热线优化升级作为优化营商环境的重要民生工程、司法工程来抓。该院立案庭联动审判、执行、督查等各业务部门,成立12368热线专项联络小组,建立跨部门联动处置机制,由各部门负责人担任联络专员,对于12368派发的工单直接由各部门负责人认领、跟进并反馈,确保企业和群众的每一个诉求都能得到精准、高效、专业的解决,形成“全院一盘棋、上下一条心”的司法服务营商环境工作格局。

## 案件查询全维度 让营商环境更透明

打通案件信息查询“最后一公里”,群众与市场主体拨通12368热线后,接线员可根据姓名、案号、身份证号等信息,快速精准查询开庭时间、承办法官、案件办理进度等核心信息,提供“一对一”专属回复服务。坚持“不主动挂断电话、耐心倾听诉求、细致解答疑问”的服务准则,针对执行法官联系方式查询、电话无人接听等企业和群众高频诉求,接线员第一时间联动承办法官,点对点提醒、面对面沟通,确保诉求即时响应、及时反馈,让案件办理过程全程可查、全程



法院工作人员接听12368诉讼服务热线

可控,以司法公开提升市场主体法治获得感。

## 诉讼咨询全天候 让营商环境更便捷

聚焦企业经营发展和群众诉讼办事中的堵点、难点、痛点问题,12368热线实现7×24小时诉讼咨询服务全覆盖,专业解答立案所需材料、要素式起诉状填写、证据提交格式、网上立案操作流程、诉前

保全紧急性认定等各类诉讼问题。建立“即时解答+工单派办”闭环机制,对能当场解答的问题即时回应,对无法立即解答的专业问题,第一时间形成工单派至各承办法官及业务部门,明确办理时限、压实办理责任,做到件件有回应、事事有回音,全力实现热线“百分百接听、百分百回复”,让企业和群众足不出户就能解决诉讼咨询问题,大幅降低司法办事成本。

## 投诉信访三即时 让营商环境更公正

把12368热线作为倾听群众呼声、接受企业监督的重要窗口,针对涉及法院工作人员的投诉及案件信访诉求,接线员坚持“先安抚、再登记、后处置”的工作流程,耐心平复诉求人情绪,详细登记身份信息、精准记录问题诉求、留存联系方式,第一时间联动本院督查室开展问题核查,实现投诉信访即时受理、即时核查、即时反馈。全力推动“当场查询、当场回复”常态化,对核查属实的问题立行立改、限期整改,对不属实的问题耐心做好解释说明,以高效的信访投诉处置机制维护司法公正形象,坚定市场主体法治信心。

营商环境优,则发展活力足。今年以来,太和区法院12368诉讼服务热线共接到来电403次,接听403次,接通率100%。其中,案件信息查询378次,法律咨询22次,投诉信访3次,以上来电事项均已办结,办结率100%。

下一步,太和区法院将持续以优化营商环境为导向,不断深化12368诉讼服务热线建设,以“群众满意、企业认可”为根本目标,让12368热线成为司法便民利企的“连心线”、优化营商环境的“服务线”、司法公正公开的“监督线”。

# 警法联手破僵局： 一场调解解开企业“心结”

本报驻盘锦记者 孙硕辰

营商环境是企业生存发展的土壤,而基层警力便是守护这片土壤的“勤耕者”。近日,辽河人民法院欢喜岭人民法庭与辽宁省辽河公安局曙光分局依托常态化警法联动机制,将一起剑拔弩张的涉企经营纠纷化解在诉前,为企业卸下了经营包袱,用务实行动诠释了“警法同心护企安,协同发力促发展”的初心使命,让司法有温度、护企有力度。

## 新车“脱管”惹来烦恼

事情要从辽河油田润泽公司与一名挂靠人员的合作说起。多年来,双方一直保持着良好的合作关系:挂靠人员驾驶公司车辆承接业务,润泽公司则按时支付相关管理费,彼此默契十足,称得上是“老伙伴”。

可就在近期,一辆新车的出现,打破了这份和谐。

为了更好地开展业务,润泽公司出资,委托这名挂靠人员购入一辆新车。因一些特殊原因,这辆本该登记在公司名下的新车,迟迟未能完成登记手续。更为严重的是,公司后来发现,这名挂靠人员竟然私自使用该车从事双方协议之外的营利活动。润泽公司无奈之下向辽河公安局曙光分局报了案,怀疑对方涉嫌职务侵占。

## 案情复杂 联动调解

曙光公安分局接到报案后,第一时间投入工作,对案件进行了初步审查。可仔细梳理案情后,民警们发现,这起案件在行为定性上存在不少模糊之处,并非简单的刑事案件。“这案子要是直接走侦查程序,一来二去不仅耽误企业经营,还可能让双方多年的合作彻底破裂,不如咱们启动警法联动机制,找法庭的同志一起研判。”曙光公安分局副局长朱福静说道。

曙光公安分局启动常态化警法联动机制,主动联系辽河人民法院,院党组成员、副院长裴舟了解详情后,指派欢喜岭人民法庭共同会商案情。调解室内,民警与法官围坐在一起,逐字逐句梳理案件细节,从民事合同履行的相关规定,到职务侵占的法律界定,一条条分析、一点点研判。“从目前的证据来看,这起纠纷本质上还是民事

履约分歧,要是能通过调解解决,既能节省司法资源,也能最大限度减少对企业经营的影响。”欢喜岭人民法庭庭长梁智慧说道。经过一番深入探讨,警法双方一致认为,调解是化解这起纠纷的最佳途径。

## 务实协商当场和解

调解当天,警法工作人员提前做好准备,一边安抚润泽公司负责人的情绪,一边耐心劝说挂靠人员。法官趁热打铁,又向润泽公司负责人劝解:“咱们也换位思考一下,他也是一时糊涂,并非故意要损害公司利益。而且咱们要是走诉讼程序,费时费力,还会耽误公司正常经营。”

法理有情,调解有温度。在警法工作人员的耐心引导下,双方当事人渐渐放下了芥蒂,聚焦到合同履行款项、车辆折价款这一核心争议上来,双方你一言、我一语,展开了务实的协商。从最初的各执一词,

到后来的相互体谅,经过几个小时的耐心沟通,双方终于达成了一致意见,签订了调解协议,挂靠人员当场履行了赔偿义务。

“本来以为这事儿要拖很久,没想到这么快就解决了,既挽回了我们公司的损失,也没耽误正常经营。”润泽公司负责人握着警法工作人员的手,连连表示感谢。

## ·后记·

一场剑拔弩张的涉企纠纷,在警法联动的合力下,圆满化解在诉前。这看似简单的一次调解,背后是欢喜岭人民法庭深化诉源治理、主动延伸司法职能的生动实践,也是曙光公安分局践行“护企安商”理念、主动担当作为的具体体现。警法联动,打破了部门壁垒,实现了信息互通、职能协作,不仅高效化解了争议,更降低了企业的解纷成本,让企业能够轻装上阵、安心经营。