

大庆市解放思想专项工作 简 报

第 17 期

市解放思想专项组

2023 年 7 月 11 日

从“被动裁决”到“一线解纷” 看司法服务“理念转变”

内容摘要：近年来，林甸县以打造文旅康养新胜地为目标，着力提升“中国温泉之乡”旅游品牌知名度，加速旅游产业回暖复苏，2022 年全年接待涉旅游游客 202 万人次，实现收入 10.4 亿元。为助力旅游产业健康发展，林甸县人民法院立足审判职能，在辖区内北国温泉景区、鹤鸣湖湿地温泉景区、猛犸源观光景区建立景区法官工作站，法官定期轮流“走出法院”，到景区“坐堂问诊”，推动诉源治理，用法治擦亮旅游名片，为第五届黑龙江省旅游产业发展大会召开贡献司法智慧和力量。

一、基本情况

1.化身旅客维权“及时雨”。根据涉旅游纠纷发生地点异地化、

驻留时间短、纠纷主体多元等特点，林甸县人民法院创新“司法+旅游”模式，由1名院领导带领1名法官及1名法官助理，定期轮流到景区法官工作站值守，融合社区干部、人民调解员、综治网格员等多种力量共同参与矛盾纠纷就地化解，从源头上减少诉讼增量。外地游客李先生携家人到猛犸源观光景区游玩，出发前通过网络平台预定了景区的网红别墅并支付了费用。但到达景区办理入住时被告知没有查询到订单信息，若住宿必须重新预定，费用也较原先高一些，李先生一家很气愤，双方发生了激烈的争执。工作站法官获悉情况后，主动介入现场调解，核实了李先生手机订单信息截图，并与网络平台核对，查明原因为网络平台数据异常导致。经调解，景区同意按原预定价格为李先生一家办理入住，并免费提供部分付费游玩项目作为补偿，李先生一家对处理结果非常满意。景区法官工作站坚持把调解关口前移，变被动审理为主动靠前调解，将矛盾纠纷化解在景区，让旅游消费者开心而来、满意而归，努力实现调解一案，影响一片的良好效果，累计调处涉旅游纠纷100余件，多名外地游客通过短信、微信、留言等方式表示了感谢。

2.充当市场主体“压舱石”。通过“一牌一桌一册”（景区法官工作站牌匾+办公桌+宣传册），林甸县人民法院的法官们在景区游客心中“扎了根”。针对涉旅游纠纷，工作站开辟“绿色通道”，全流程简化，全方位服务，全天候值守，快受理、快处理、快兑现，最快速度解决涉旅游纠纷，让游客及企业同步减轻诉累。景

区法官工作站为涉案双方提供全方位诉讼指导，做到意见反馈迅速、咨询回复及时、释法答疑准确。工作站“一手托两家”，既要为游客提供多元司法服务，同时也要优化法治化营商环境，维护保障旅游企业的正当权益，在旅游行业开展诉讼风险排查，引导旅游企业依法经营，提供线上线下法律咨询，实行跟踪服务，对旅游产品开发以及劳动报酬、保险等出具法律意见，为维护县域旅游品牌提供强有力的司法保障。累计协助完善 5 项景区管理制度，向旅游企业提出意见建议 20 余条。

3.开辟法治宣传“新阵地”。景区法官工作站积极开展“普法进景区”系列活动，将“法治课堂”搬进了旅游景区，举办法律知识培训班 6 期，用“讲故事、拉家常”的方式向游客和景区工作人员系统讲解涉及旅游合同、人身损害、旅游保险等方面的法律知识，提高人民群众文明旅游、依法维权的意识和能力，同步提升旅游企业依法履行职责的能力。工作站法官找准景区发展的切入点，积极开展调查、走访、座谈，了解常见纠纷特点，及时在景区进行法律宣讲，发放普法宣传资料 2,000 余份，答复游客法律咨询 800 余人次。通过形式多样的法律宣传活动，将法律送到游客身边，将普法宣传贯穿于工作站日常工作，让旅游消费者切实感受到“人在旅途、法在身边”。工作站积极开展“假如我是当事人”换位思考，着力打造预防在源头、化解在萌芽、解决在诉前、审理在一线的诉源治理“林甸模式”，有效提高游客幸福感、获得感和安全感。

二、经验启示

景区法官工作站的成立是林甸县人民法院矛盾纠纷前端化解的创新探索，是拓展司法为民“外延一公里”的务实举措，是优化法治化营商环境的生动实践，更是践行能动司法的有益尝试，为我们转变司法理念、加强能力作风建设、优化营商环境带来了许多宝贵启示。

1.树立逆向思维，注重诉源治理。习近平总书记指出，我国国情决定了我们不能成为“诉讼大国”。人民法院要把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，推动更多法治力量向引导和疏导端用力。要加强诉前调解，以坚持和发展新时代“枫桥经验”为基点，创新源头化解矛盾纠纷方法路径，在矛盾发生之初介入干预，解读法条、释法明理，抓前端、治未病。要强化多元联动，为群众提供方便快捷、诉非衔接、线上线下联动的多元化纠纷解决方式，建成一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系，把以人民为中心的发展思想切实贯彻到司法实践中。要加强府院联动机制，不断完善对人民调解工作的指导，针对涉诉单位在案件审执中反映出的管理疏漏、制度缺位及其他可能影响稳定发展的问题，及时提出司法建议，使案件办理结果转化为治理成果。

2.坚持问题导向，强化作风建设。习近平总书记强调，党的作风就是党的形象，关系人心向背，关系党的生死存亡。今年是贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是龙江振兴发展和现代化强省建设的关键之年。要持续深化“三治一创”，推动工作作风

进一步转变。要坚持高标准、严要求，扎实开展“工作落实年”活动，树立崇尚实干、狠抓落实的鲜明导向。要“纵向争晋位、横向争站位、工作争创品牌”，在提质增效上下真功夫，重大任务面前敢于担当，问题困难面前敢于负责，风险隐患面前敢于斗争，以“钉钉子”精神攻坚克难。要树牢正确政绩观，大兴调查研究之风，贯彻群众路线，解决百姓实际困难。要严负其责，严格督办，紧盯重点任务，完善用好“四个体系”闭环工作落实机制，以永远在路上的政治自觉坚持不懈推进作风建设。

3.增强责任意识，优化营商环境。习近平总书记指出，法治是最好的营商环境。人民法院是优化法治化营商环境的重要参与者、推动者、践行者，要更好发挥法治固根本、稳预期、利长远的保障作用。要在提升执行合同指标上下功夫，推进涉企纠纷多元化解，提供高效便捷诉讼服务，审慎采取司法强制措施。要在提高破产案件审理质效上下功夫，大力推进破产案件繁简分流，全力降低破产案件办理成本，加强府院联动机制实质性运作。要全力推动惠企政策落地见效，开展“暖企、助企、惠企、安企、护企”系列行动，坚持诉源、执源、案源、访源“四源”一体推进，开展集中清理民营企业涉法涉诉问题专项攻坚，及时了解企业急难愁盼问题，积极为企业纾困解难。

报：市解放思想专项组组长、副组长、成员；

发：各县区、市直各单位解放思想专项组。
