

# 方寸窗口间，她架起民心与法治的桥

## ——记盘龙区法院干警罗懿

都市时报全媒体记者 张小燕 通讯员 王娟

7月28日上午8点40分，昆明市盘龙区人民法院诉讼服务中心的门准时开启，办事群众陆续进入。“请A001号到4号窗口办理。”话音未落，4号窗口里一个纤巧的身影已利落起身接办业务。

指尖在键盘上跳跃，目光在材料间穿梭，审查、录入、指引一气呵成。不一会儿，当事人紧蹙的眉头舒展——成功立案，困惑而来，明晰而去。让诉讼流程如清泉般顺畅的，正是盘龙区法院立案庭干警罗懿。她以窗口为纸，以热忱为笔，在日复一日的平凡中，书写着司法为民的暖心答卷，在盘龙区法院诉讼服务中心这片为民热土上，践行着初心使命。

### 淬火成钢

#### 从“新人”到“速通达人”

2022年，经岗位调整，罗懿来到盘龙区法院诉讼服务中心，负责立案窗口工作。立案工作不仅需要扎实的法律功底，更需精准把握程序、管辖、案由等要点。只有具备过硬的专业素养，才能为当事人提供清晰高效的指引，提升群众的诉讼服务体验。初入这个直面群众诉求的“最前沿”，罗懿坦言：“看着老百姓咨询时期待的眼神，听着前辈口中的专业法律术语，心里直打鼓，手心都是汗。”为此，她暗暗下定决心，要加紧学习，用专业素养服务好每一名当事人。

白天，她坚守在近3平方米的立案窗口，热情接待每一名群众，细心接听咨询电话，仔细整理立案材料。夜幕降临，人去声歇，空荡荡的办公室里，她的工位常亮着灯光。被翻阅得卷边的法律汇编旁，摞着一摞摞笔记本，上面密密麻麻记录着每日学习的法律要点与工作反思。

这份拼劲，既源于前辈们的谆谆教导——“只有吃透法理、弄通程序，才能给群众最明白的指引”，也得益于法院浓厚的学习氛围和同事们的经验分享。遇到难题，领导的支持、资深法官的点拨、老书记员的倾囊相授，都化作她进步的能量。

淬炼终成钢。在组织的培养和同事们的帮助下，罗懿在对“追偿权”“诉讼时效”“异地管辖”等专业术语略知一二的新人，蜕变为同事和当事人信赖的“普法小达人”。她将个人钻研与集体智慧融合，编写成《常用民事案由审查速通》，惠及众多前来立案的当事人。

这本小册子如同优秀的翻译家，用通俗语言拆解法律条文，让法律变得可亲可感。它是诉讼服务新人的“通关秘籍”、高效工作的“速查宝典”，更是盘龙区法院服务群众的一盏明灯。许多当事人使用后称赞：“看了这本册子，疑惑解开了，立案更方便了。”



盘龙区法院立案庭干警罗懿(左)正在诉讼服务中心工作 本版图片 盘龙区法院 供图

### 如我在诉

#### 方寸窗口溢满司法温度

在盘龙区法院诉讼服务中心的方寸窗口前，每天都在上演不同的司法故事，每条故事线，都是人民法院与人民群众心连心的纽带。

“他双手合十表达谢意的那一刻，我感受到了法律的另一种表达方式。”回忆起为听障人士办理业务的场景，罗懿仍记忆犹新。当时，一名听障当事人因听不到叫号器声响，在导诉台徘徊。导诉台工作人员发现后，将其引至罗懿所在的窗口。了解情况后，罗懿立即拿出空白A4纸，开启了一场特殊“对话”——“您要办理什么业务？”“这份材料第三页需要签字。”密密麻麻的手写字铺满纸张，整个立案流程在笔墨往来间逐渐清晰。

遇到当事人难以理解的表格，罗懿会在一旁指导填写；需要补充立案材料时，她会用图示标注要点。这些看似简单的举动，背后是司法服务无障碍化的生动实践。“法律条文是刚性的，但传递条文的方式可以是温暖的。”罗懿说。

罗懿办公桌抽屉深处有一个朴素的铁盒，里面整齐码放着大小不一、颜色各异的纸张——那是当事人悄悄留下的手写感谢信。“服务态度非常好，专业热情，为敬业尽责的罗懿点赞。”“态度亲切，解释清楚，不厌其烦，很有耐心。”一字一句，承载着沉甸甸的感谢和对法院司法服务的认可。

### 微光成炬

#### 汇聚司法温度的“同心圆”

法院诉讼服务中心，是程序流转的

枢纽，也是人民群众感知公平正义底线的第一道重要窗口。工作越久，罗懿越深刻体会到：“走进法院大门的人，哪个不是心里揣着事，脸上带着愁？”

罗懿曾利用休息时间，耐心倾听一对离婚夫妻的争执，提出有效解决方法，用温情让彼此言和；也曾一笔一画为年迈老人逐条写清详细的诉讼须知，字大如斗，被老人称为“比亲闺女还耐心的闺女”，同事们则亲昵地称她为“中老年人之友”。

她的真诚与专业如春风化雨，感染着身边人。前来立案的律师们常赞叹她的工作效率和对接案的精准把握，还会在微信朋友圈为她手动点赞。有暖心的当事人，感念她的细心协助，会趁她不注意时在窗口悄悄放下小零食。这份来自群众的认可，时刻激励着罗懿用真心服务，站好司法为民“第一岗”。

这份躬身为民的精神，在法院里无声传递。她所在的窗口，成为新入职干警的“实训基地”。“00后”小李刚入职时，面对当事人反复询问难免心急，罗懿像当初前辈帮助她那样，让小李观察自己如何沟通、安抚、引导。在罗懿潜移默化的影响和“大姐姐”般的鼓励下，小李慢慢将耐心服务变成了工作习惯。

盘龙区法院的通报表扬中这样写道：“立案庭书记员罗懿同志，始终秉持‘如我在诉’理念，以严谨细致、认真负责、专业务实的工作态度坚守在立案庭4号窗口，用心服务每一位当事人，积极传递司法温情。”

罗懿说：“我不过是法院里万千身影中最平凡的一个。”在她身边，还有很多和她一样，懂得群众烦恼、努力为群众排忧解难的干警。他们在各自岗位上扮演着多重角色：是专业高效的办事员，也是善解人意的“疏导员”和“缓冲带”。他们努力将司法温度渗透到每一处工作细节，倾心为民司法、服务审判质效，与其他干警一道，全力打造有温度、有速度、有力度的司法服务。

### 以平凡之笔

#### 书写司法为民的时代答卷

罗懿，是一支在新时代法治篇章中默默耕耘的“无名笔”。而盘龙区法院这个并肩前行的大集体，正是由无数支这样默默奉献的“笔”组成。审判席上，他们将法理与人情细细研磨，勾勒出公平正义的轮廓；调解室里，他们用温暖与真情，让争执化为握手言和的释然微笑；诉讼服务窗口前，他们把“迈进一道门，事务全办清”的诉讼服务理念，刻进群众的心坎里。在时光的长卷上，他们共同写下“司法为民”4个滚烫的字，字里行间，跳动着为民的初心与使命，每一笔都满含热忱、透着力量。

