东营市东营区人民法院文件

东区法发〔2020〕27号

东营市东营区人民法院

关于全面加强现代化诉讼服务体系建设的实施方案

为深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神，认真落实政法领域全面深化改革推进会精神和上级法院、区委的部署要求，全面完成现代化诉讼服务体系建设目标，全面完成一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心建设工作任务，根据最高人民法院《关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》、《诉讼服务指导中心质效评估体系（2.0版）》《关于人民法院深化“分调裁审”机制改革的意见》等有关规定精神，结合我院工作实际，制定本方案。

一、指导思想和总体思路

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记全面依法治国新理念新思想新战略，坚持司法为民、公正司法，全面建设集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享的现代化诉讼服务体系，为人民群众提供丰富快捷的一站式纠纷解决渠道和一站式高品质诉讼服务，全方位提升人民群众对司法工作的获得感、幸福感、安全感，努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。

二、基本内涵

（一）明确两个特点。“一站式多元解纷、一站式诉讼服务”是现代化诉讼服务体系的两大基本特点。一站式多元解纷机制强调重塑解纷格局，通过主动融入党委政府领导下的诉源治理格局，促进诉调对接实质化，运用“分调裁审”机制，形成从风险源头预防到矛盾纠纷前端解决，再到诉讼终局裁判的分层递进，繁简结合、衔接配套的一站式纠纷解决机制。一站式诉讼服务强调诉讼服务的立体化、集约化、信息化和综合化，通过建立“厅、网、线、巡”四位一体的诉讼服务中心，为当事人提供一站通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。

（二）把握五个变化。人民法院诉讼服务工作已经进入系统性、整体性、重塑性改革阶段。当前诉讼服务工作要实现功能定位从立案受理向诉讼全程服务转变；工作布局从诉讼与非诉讼对接向一站式解纷转变；服务方式从大厅现场服务向线上线下立体化服务转变；运行机制从分散粗放向系统集约转变；解纷方式由单一审判机关向社会联动转变。诉讼服务中心从审判辅助部门，转变为集服务、立案、裁判于一体，具有综合职能的业务部门。

（三）领会六个要求。集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享是建设现代化诉讼服务体系的总要求。集约高效要求坚持系统思维，优化司法资源配置，将全部审判辅助性、事务性工作，以及多元解纷工作整合到诉讼服务中心，实现人员集中、功能集约、效果集成，最大限度提升服务群众、服务法官、服务审判的整体效能。多元解纷要求推动共建共治，针对群众多元需求，引入工会、妇联、交通、医疗等多个部门，以及代表委员、律师学者、调解员、仲裁员、公证员等多方主体参与，采取引导调解、仲裁、行政复议、行政裁决等多种途径，运用司法确认、小额诉讼、督促程序、简易程序、普通程序等多种程序，为起诉到法院的群众提供多种类的纠纷解决方案。便民利民要求牢固树立为民宗旨，将以人民为中心的发展理念贯穿诉讼服务工作始终，不断改进服务方式和司法作风，消除各种诉讼不便问题，让人民群众诉讼更省时、省力、省心。智慧精准要求强化创新思维，推动互联网、大数据、人工智能与诉讼服务工作深度融合发展，为诉讼服务的质量变革、效率变革、动力变革注入强大动力，让诉讼服务更加人性化、智慧化、精准化。开放互动要求深化内外联动，使诉讼服务中心成为民众走进司法、感受司法的第一窗口，成为普法宣传、互动交流的主要阵地，成为主动接受监督、扩大司法参与的重要场所。通过更深层次的开放，与社会各界形成更加良性的互动，让社会主义法治理念更加深入人心。交融共享要求促进全面发展，充分考虑地区经济发展不平衡的特点，尊重群众多层次司法需求，建立健全诉讼服务协作机制，打造统一性与差异性相结合的诉讼服务模式，以诉讼服务信息资源的交融共享、借鉴融通，促进诉讼服务水平整体提升。

三、全面建成一站式多元解纷机制

(一)加快提升多元解纷质效

1.目标任务

在党委领导、政府主导下，坚持把非诉纠纷解决机制挺在前面，实现诉前“一站式”纠纷处理，诉前调解案件占民商事、行政立案数的40%以上，调解成功率占民商事、行政立案数的20%以上，力争同期收案数量比上一年收案数量增幅明显下降。

2.具体措施

（1）认真落实多元解纷工作部署。按照区委、区政府《关于进一步加强矛盾纠纷多元化解工作的意见》要求，充分发挥司法在矛盾纠纷多元化解机制中的引领、推动和保障作用，推动工作向纠纷源头防控延伸。

（2）主动融入党委政府领导下诉源治理格局。推动党委政府将万人成讼率等纳入地方平安综治评估体系，积极主动参与东营区平安综合体建设、行政争议审前和解中心建设。

（3）强化人民法院“最后一道防线”的作用。加强对非诉讼解纷力量的培训指导，强化司法确认工作，推动司法确认与人民调解、行业调解、行政调解无缝对接，进一步优化司法确认程序。

（4）强化人民法庭在诉源治理中的作用。加强人民法庭建设，充分发挥人民法庭扎根基层、贴近人民群众的优势，推进诉讼服务资源力量下沉。加强与基层政法单位、基层自治组织、调解组织的对接，形成全域覆盖的解纷服务网络。积极参与“无讼”乡村(社区)建设，为基层自治组织解决纠纷提供培训指导。主动服务乡村振兴战略，健全自治法治德治融合机制，推动法治文化与地域文化的有机统一，推动司法工作与村规民约、乡风民俗的有机结合。深入基层开展巡回审判、法治宣传等工作，用贴近群众的方式传播法治理念。

（5）建设“诉调对接一体化”调解工作模式。在区矛盾纠纷调解中心设立巡回法庭，在乡镇（街道）调解中心设立法官工作室，在人口密集、案件多发的社区（村居）设立法官联络点，打造集一个平台、一支团队、一项机制、一套系统“四位一体”的诉调对接模式:一个平台就是在诉讼服务中心搭建丰富快捷、类型多样的解纷平台，为人民群众提供专业化、精准化纠纷解决服务；一支团队就是建立由法官、法官助理、书记员及调解员组成的民事速裁团队，强化诉调统筹衔接，法官全程对调解员进行指导，能调则调，当判则判，最大限度地提高工作效率；一项机制就是建立无缝对接、协同高效、运转流畅的诉调一体对接机制。对到法院起诉的纠纷，先行开展非诉引导辅导；能够通过行政裁决解决的，引导当事人依法通过行政裁决解决；适宜调解的，征得当事人同意后进行诉前调解。调解成功、需要出具法律文书的，由民事速裁团队法官依法办理；调解不成的，及时转入立案和繁简分流程序，依法裁判。一套系统就是统一使用最高法院在线调解平台。强化在线调解，提高在线调解水平。当事人可以在人民法院调解平台直接提交在线调解申请，调解员可以直接开展线上调解，人民法院调解平台与立案系统互联互通。对申请出具法律文书的，调解材料直接导入立案系统。

（6）继续完善政府支持下的财政保障机制。在已实现政府财政对进驻法院的人民调解员按调解成功案件数量给予每件100元-300元补贴的情况下，争取政府财政对非进驻法院的人民调解员进行相应补贴。

（7）完善调解员管理考核机制。建立特邀调解组织和特邀调解员名册，并对外公示；定期对特邀调解员工作进行统计评估，作为评先定优及发放补贴的依据；根据特邀调解员履职情况，推选“金牌调解员”，在社会上宣传学习；建立调解员动态管理机制，扩充调解员队伍，年度增加调解员比上一年度增幅30%以上，对不能胜任工作的调解员及时调出调解员名册。

（8）加强司法建议工作。依法延伸审判职能，对从司法审判领域反映出的有关管理体制、公共政策、经济发展、社会治理等方面的问题，找出症结，探索规律，预测趋势，提出司法建议，积极促进有关单位科学决策、完善管理、消除隐患、改进工作、规范行为，从源头上预防和减少矛盾纠纷，实现诉源治理。

(二)加快推进“分调裁审”改革

1.目标任务

依托诉讼服务中心，全面推进诉讼程序简捷化，推行诉调一体对接机制，形成多数简单案件在诉讼服务中心快调速审，少数复杂案件精细化审判的审判体系，年度速裁案件整体占比达到40%以上。

2.具体措施

（1）做好繁简分流工作。完善“分调裁审”工作机制，明确繁简分流标准，通过运用自动分流软件，设立程序分流员，建立系统算法加人工识别的分流模式，实现精准分流。在确定分流标准时根据案由、法律关系、诉讼主体、诉讼请求等因素综合确定，不简单的以诉讼标的额划分简案和繁案。

（2）优化速裁程序。简单案件从简从快办理，大力推进速裁工作，优化、简化速裁程序，集中立案、开庭、宣判，进一步简化裁判文书，推行要素式审判和示范裁判。充分运用信息化等手段，推动速裁方式创新、效率提升。

（3）建立符合速裁特点的流程管理。速裁案件一般当日分案、一次开庭、当庭宣判、当场送达。对采用速裁方式审理的案件，一般应当10日内审结，最长不超过15日。

（4）建设速裁团队。组建民事速裁团队2个、道交速裁团队1个、金融速裁团队2个、刑事速裁团队1个，将民事速裁团队和道交速裁团队设在诉讼服务中心，人民调解员编入民事速裁团队，民事速裁法官对诉前调解工作进行全程指导，配置专用的调解室和速裁法庭，确保民事速裁团队年结案1800件以上、道交速裁团队年结案450件以上、金融速裁团队年结案650件以上、刑事速裁队年结案400件以上。

（5）明确案件范围。明确所有可调解的案件均纳入诉前调解的范围，实行诉前分流；民事速裁团队对非道交、金融类案件优先自主选择，道交速裁团队专门审理涉道交类案件，金融速裁团队专门审理涉金融类案件，刑事速裁团队专门审理涉危险驾驶类案件，实行速裁分流。

（6）量化调解任务。人民调解员每人每年调解的案件数量不低于200件，调解成功率不低于40%。调解员在调解过程中要完成送达地址（方式）确认、诉状送达、案件基本事实核查、无争议事实记载、证据交换等事项，对所调解的案件均应出具内容详实的调解报告。

（7）做好程序衔接。将“分调裁审”与其他配套措施统筹应用，用好司法确认、督促程序、小额诉讼、简易程序、普通程序等各类程序，提升“分调裁审”质效。

（8）完善辅助功能。通过语音智能识别、程序化文书、格式文书、要素文书自动生成、电子送达、在线庭审等系统的更新完善，推进“分调裁审”改革提质增效。

（9）强化信息技术开发应用水平。深化全流程办案系统的应用，加大对电子卷宗随案同步生成工作力度，推行速裁案件电子卷宗立案和无纸化办案。所有案件对庭审活动全程录音录像，民商事速裁案件原则上以庭审录音录像代替庭审笔录。

四、全面建成一站式诉讼服务中心

(一)提升审判辅助效能

1.目标任务

打造一站式诉讼服务中心，整合诉讼流程各项辅助功能，实现诉讼服务中心功能定位与运行机制双重变革，将分散于审判执行全流程的送达、保全、鉴定、评估、审计、公证等辅助性、事务性工作统一集中到诉讼服务中心办理。

2.具体措施

（1）建立健全立体化诉讼渠道。通过诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动终端、12368诉讼服务热线、巡回审判等多种渠道，为群众提供诉前调解、查询咨询、登记立案、信访接访等线上线下一站式诉讼服务。

（2）深化“厅网线巡”服务平台有机融合。建立完善24小时法院、网上诉讼服务平台等自助服务设施，为当事人提供便利。

（3）整合诉讼服务功能，完善集约化诉讼服务机制。建立集约化送达机制。统一使用省法院统一送达平台，在诉讼服务中心设立专门工作人员负责诉讼文书接收、送达工作，由邮政速递公司安排专人在诉讼服务中心集中办理邮寄送达事宜，邮寄送达全部使用邮政速递公司，公告送达原则上选择使用送达平台，确保使用送达平台送达文书和诉讼活动通知的总量与受理民商事、行政案件总量比达到200%以上。

建立集约化保全模式。在诉讼服务中心设立保全集约办理平台，提供保全申请、保函办理、电子保单推送、保全裁定智能生成、网控和现场实施同步公开、法官实时监管与确认等功能，实现保全各节点线上一站办理。

设立集约化委托鉴定中心。在诉讼服务中心设立一站式委托鉴定中心，统一管理鉴定、评估、审计、检验、公证等工作。使用统一的对外委托管理平台，制定统一业务标准，对专业机构进行监督、考核、评价。符合诉前鉴定条件的，全部实行鉴定前置。

打造集约自助收案中心。发挥集约送达、集约保全、集约鉴定等各类平台的合力,解决当事人在自助立案中的扫描、录入等问题,在诉讼服务中心设立自助立案设备,配备专门人员进行辅导,形成一条龙收案服务。

（4）建立健全诉前辅导机制。在诉讼服务中心设立诉讼咨询辅导评估区，配备诉讼辅导员和相应智能设备，提供诉讼结果评估等自助服务。登记立案前，由法院工作人员或者驻点律师、心理咨询师、特邀调解员、人民陪审员、退休法官、志愿者等作为诉讼辅导员，开展诉非分流，引导当事人选择最适宜的方式解决纠纷。

（5）发挥诉讼服务信息化效能，打造一网通办诉讼全程业务的“智慧诉讼服务”新模式。

全面应用最高法院诉讼服务指导中心信息平台。将诉讼服务指导中心信息平台作为推动智慧诉讼服务建设的重要抓手,全力做好分平台建设和与总平台对接应用、数据上传等工作,推动工作联动和数据集成。

全面应用最高法院在线调解平台和省法院统一送达平台，两平台均与最高法院诉讼服务指导中心信息平台对接，使用情况纳入统一评估分析和数据集成。

全面应用中国移动微法院。为当事人提供网上引导、立案、交退费、查询、咨询、阅卷、保全、庭审、申诉等一站式服务。

全面升级12368热线服务标准。按照最高法院诉讼服务指导中心信息平台的要求,严格落实12368热线接线规范和来电诉求协调办理机制,明确各类来电诉求的办理时间、期限和要求,各相关业务部门确定专人负责与12368热线的对接联络,限期办理本部门涉及12368热线问题答复和交转办事项。

全面提升诉讼服务大厅智慧化水平。实现法院大门口、安检通道、诉服大厅、立案窗口、信访窗口全程监控及录音录像、上级法院实时查看及连线等功能;建设人流大数据分析平台,对法院各类业务办理量、各类智能设备及相关功能使用频次、各个诉讼服务大厅实时业务办理人数及办理时长进行智能分析,方便当事人办理业务前提前预判,方便诉讼服务中心实时调配工作人员,确保实现“马上办”。整合现有各个诉讼业务平台,打通诉讼业务各个环节,确保所有业务都可在网上一键办理,数据互联互通,真正实现“网上办”。

贯通各类系统,实现一网通办。全面启用全流程网上办公办案系统，无缝融合网上立案平台、分调裁平台、调解平台、电子送达平台、掌上法院、电子卷宗随案生成系统等多个软件，各类已有系统互联互通，实现网上立案、网上阅卷、网上保全、网上鉴定、网上庭审、电子送达、节点监控、审判监督等办案工作全部在网上进行办理，全程留痕，实现数据共享和一网通办。

贯通各个终端,放大叠加诉讼服务职能。贯通诉讼服务大厅、移动微法院、诉讼服务网、微信公众号、自助设备、12368热线等各个服务端口,确保当事人根据需要随时切换。通过广泛应用人脸识别、语音输入、身份认证、数据云共享等科技成果,发挥信息化技术的倍增作用,实现一站式诉讼服务。

（6）提升人民群众司法获得感。完善诉服大厅硬件配备,配备无障碍通道和无障碍设施,设置涉军、涉老弱病残孕立案登记绿色通道；配备纸质材料智能OCR识别设备,提升录入效率和准确度;窗口服务实施双屏办理,提升公开度;为当事人提供POS机、微信、支付宝交费服务;实现诉讼风险评估、材料电子转递、卷宗在线借阅下载、联系法官视频通话等功能扩充；大厅内公示各类业务办理流程、办理清单、3D寻路导航、法院VR全景等内容的二维码,提升当事人办理体验;提升诉讼服务人性化水平,设置法律援助室等;设立志愿者服务中心,打造大学生社会实践基地。

（7）提升规范化管理水平。加强诉讼服务规范化建设,内部设置诉讼引导区、纠纷分流区、立案服务区、速裁区、信访接待区、自助服务区、便民服务区等。加强诉讼服务统筹规划,整合对外服务平台,统一诉讼服务入口,推动跨层级数据信息共享共用,为人民群众提供标准一致、数据同源的诉讼服务。着力健全诉讼服务标准体系,全面制定诉讼服务标准、服务流程、服务清单,严格落实“一次办好”要求,以标准化促进诉讼服务精细化、普惠化。

（8）加强人员配备。诉讼服务大厅配置足额的法官、法官助理、书记员、12368诉讼服务热线坐席员、司法警察以及调解员、律师等非法院工作人员，保证各项工作一站式一次办好。

（9）完善内外联动协作机制。打通人民法院诉讼服务中心与公安检察机关、行政机关、人民团体、行业协会、企业组织、居(村)委会之间的信息渠道,拓展公证参与人民法院司法辅助事务,在送达、调解、鉴定、执行等方面形成工作合力。建立各法院之间的诉讼服务协作机制,在提交申请、材料收转、文书送达等方面共享信息资源,不断扩大跨域诉讼服务范围。

(二)升级立案登记服务

1、目标任务

全面落实立案登记制，落实网上立案、网上交费、网上退费要求，确保实现网上立案100%的目标；提供跨域立案、预约立案、巡回立案等立体化立案服务，满足人民群众个性化司法需求。

2.具体措施

（1）改革完善制度措施。结合实际制定各窗口立案、跨域立案、网上立案、诉前调解、立案调解等服务工作细则、时间表、路线图和责任链，定岗定责，并在诉讼服务大厅公示。

（2）提高立案登记质效。对符合立案条件的，一律当场立案，对不符合立案条件的，实行一次性告知。安排专门人员提供网上立案指导、不在立案阶段强制收取当事人纸质材料,减少当事人诉累；进一步提高网上立案审核效率，对网上立案申请原则上一个工作日内进行审核，不能立即决定立案的，审核期限最长不得超过7天。

（3）落实跨域立案服务。严格落实最高法院关于跨域立案的各项要求，制定跨域立案工作规则和工作流程，在立案大厅设立专门跨域立案服务窗口，配备必要的设备，安排专人负责，实现就近能立、少跑快立。

（4）推行预约、巡回立案服务。对于老弱病残等确有困难的当事人，开展预约上门立案，根据实际需要开展巡回立案。

(三)完善涉诉信访平台

1.目标任务

对来信来访情况一律按照最高法院涉诉信访管理系统要求准确填写,做到有访必录、有信必录、有录必全。落实院领导首接负责制、法官办案终身负责制、律师代理申诉制度、信访无积案制度,确保重点敏感时期信访维稳不出问题。

2.具体措施

（1）推行院领导首接负责制。实行院领导每周轮流接访值班制度，每周三为院领导公开接访日,对于接访的案件“一办到底”,直至息诉罢访。

（2）建立信访无积案制度。严格按照涉诉信访工作规范和办理期限处理各类信访案件,确保信访案件及时处理、随时处理,年底无积案。

（3）推行信访全程网上办。通过全国法院涉诉信访信息平台,统一登记处理来信、来访、网上申诉和远程视频接访,实现信访数据“网上来网上走”。

（4）加强对重点人员管控。上线全省信访大数据分析平台,加强数据的深度分析应用,实现重点人员脸谱刻画和轨迹预判,实现案件信访风险有效预测。

五、大力加强普法宣传

(一)目标任务

深入开展法治文化建设,把诉讼服务中心建设成为独具特色、受众广泛的法治共享基地。充分利用各类媒体，进一步加强对多元解纷和诉讼服务的宣传力度，采用喜闻乐见的宣传方式，及时回应社会关切，自觉接受社会监督，广泛凝聚社会共识，增强人民群众的认同感，营造良好改革氛围。

(二)具体措施

1.建立普法宣传机制。制定开放参观、志愿者管理、诉讼服务大厅宣传规范等文件,规范管理普法宣传各项工作。

2.完善普法宣传功能。诉讼服务大厅凸显普法宣传阵地功能,设立普法宣传区、法律图书阅览室、电子宣传栏等区域。

3.加大普法宣传措施。开展各种形式的主题宣传活动,确定固定的法院开放日;打造具备社会影响力的新媒体公号;打造法治共享基地或教育基地。

4.创新普法宣传形式。通过加强学校、党政机关、社会组织、各类媒体等的合作,举办各类普法宣传活动;开展模拟法庭等互动式、体验式的宣传活动,形成自身的宣传特色。

5.丰富普法宣传内容。除法治建设、法院历史、法律法规等传统普法内容外,增加更多更具趣味性、参与性、吸引力的内容。通过搭建普法宣传网上平台,提供参观预约、志愿者申请、模拟法庭体验、法治讲堂公告等功能,不断增加普法宣传的受众范围。

六、大力加强保障服务

(一)加强组织领导。成立加强现代化诉讼服务体系建设领导小组,党组书记、院长解旭明任组长,党组副书记、副院长刘强民任副组长，其他院领导任成员，领导小组办公室设在立案庭。

领导小组加强对各项工作措施调度督导，拆解分配各项任务,确保工作快速推进。立案庭负责向上级法院上报诉讼服务中心升级建设进度，协调解决出现的各类问题，确保各项措施精准落地。

(二)明确时间节点。对尚未完成的功能升级,加快推进速度,2020年6月底前基本完成各项功能升级的整体框架建设、各项机制建设以及业务功能的集约整合,2020年底前全面完成各项功能升级改造。

附件：1、东营市东营区人民法院现代化诉讼服务体系建设质效评估指标分解台账；

2、东营市东营区人民法院巡回法庭设置情况表；

3、东营市东营区人民法院法官工作室、法官联络点设置情况表。

2020年4月20日

|  |
| --- |
| 送：市法院  发：本院各部门，机要室存档 |
| 东营区人民法院办公室 2020年4月20日印发 |

附件1：