

山东省济南市中级人民法院

济中法〔2019〕103号

济南市中级人民法院 关于印发《济南市中级人民法院关于 落实司法为民要求推进诉讼服务体系 建设的实施意见》的通知

各区县人民法院、机关各部门及直属事业单位：

《济南市中级人民法院关于落实司法为民要求推进诉讼服务体系建设的实施意见》已经中院党组2019年第62次会议研究通过，现予以印发，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

济南市中级人民法院

2019年9月29日

济南市中级人民法院

关于落实司法为民要求推进诉讼服务体系建设的实施意见

为进一步巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，认真践行以人民为中心的发展思想，积极回应人民群众多元司法需求，全面推进现代化诉讼体系建设，结合工作实际，制定以下意见。

1. 加强一站式诉讼服务中心建设。聚焦多元解纷、立案登记、分调裁审、审判执行辅助、涉诉信访、普法宣传六大功能，扎实推进现代化诉讼服务中心建设，努力为当事人提供方便、快捷的“一站式”诉讼服务。

2. 推动矛盾纠纷诉前实质性化解。坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，在诉讼服务中心设立诉调对接工作室、行政争议审前和解中心、调解组织调解室、律师代理申诉值班室等，健全调解组织和人民调解员名册制度，主动引导当事人选择诉前调解方式化解纠纷，减少不和谐因素。

3. 加强诉讼引导服务。在诉讼服务中心张贴诉讼事项办理流程和服务指南二维码，发布立案标准、举证须知、文书格式、诉讼权利义务、诉讼风险告知等内容。设立专职导诉人员，具体

负责诉讼引导、立案接待、案件查询、办案人员联系、诉讼材料接转、诉讼疑问解答等工作。

4. 建立“一次办好”立案清单。制定各类案件“一次办好”立案清单，指导当事人准备和完善立案材料，能够当场补齐的，指导当事人当场补齐，符合受理条件的原则上当场立案。对一些行动不便的老年人、残疾人、病患者等特殊群体，提供预约上门立案服务。

5. 推进网上立案工作。严格落实网上立案工作要求，健全完善电子诉讼平台，对当事人选择网上立案的，除确有必要现场提交材料的，一律实行网上立案、网上缴费，同步短信推送案件流程信息，确保符合条件的网上立案率达到100%。

6. 推行智慧诉讼服务模式。积极推进诉讼服务网、移动微法院、12368诉讼服务热线建设，加强信息资源互联互通，强化网络查询服务功能，探索实行视频调解、网上庭审、电子送达，建立线上线下相结合的诉讼服务新模式。

7. 强化案件繁简分流。认真落实案件繁简分流、轻重分离、快慢分道要求，加强速裁团队建设，扩大速裁案件适用范围，加大速裁程序适用力度，推行要素式审判、令状式文书和示范诉讼模式，确保简案快审、繁案精审，努力提高审判质效。

8. 严格落实信访制度。严格落实院领导带班接访、日志管理和阅办、督办人民来信制度，实行首接首办负责制，努力提升信

访事项一次性办结率和限期回复率。

9. 加强司法救助工作。对老年人、妇女、儿童、残疾人、城镇低保人员等弱势群体，依法缓减免交诉讼费，配合有关部门做好法律援助工作，让经济确有困难的当事人打得起官司。

10. 切实改进工作作风。严格遵守法官职业道德和行为规范，做到举止得体、用语文明，服务周到、工作高效，坚决纠正冷横硬推、庸懒散奢等不正之风，坚决杜绝形式主义、官僚主义，确保司法权力透明、公正、有序、规范运行。

附件：

济南市中级人民法院 关于落实司法为民要求推进诉讼服务体系建设的 责任分工方案

1. **加强一站式诉讼服务中心建设。**聚焦多元解纷、立案登记、分调裁审、审判执行辅助、涉诉信访、普法宣传六大功能，扎实推进现代化诉讼服务中心建设，努力为当事人提供方便、快捷的“一站式”诉讼服务。

责任人：宋蔚

责任部门：立案庭

2. **推动矛盾纠纷诉前实质性化解。**坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，在诉讼服务中心设立诉调对接工作室、行政争议审前和解中心、调解组织调解室、律师代理申诉值班室等，健全调解组织和人民调解员名册制度，主动引导当事人选择诉前调解方式化解纠纷，减少不和谐因素。

责任人：宋蔚，郭奉璞协助

责任部门：立案庭

3. **加强诉讼引导服务。**在诉讼服务中心张贴诉讼事项办理流程

程图和服务指南二维码，发布立案标准、举证须知、文书格式、诉讼权利义务、诉讼风险告知等内容。设立专职导诉人员，具体负责诉讼引导、立案接待、案件查询、办案人员联系、诉讼材料接转、诉讼疑问解答等工作。

责任人：宋蔚

责任部门：立案庭

4. 建立“一次办好”立案清单。制定各类案件“一次办好”立案清单，指导当事人准备和完善立案材料，能够当场补齐的，指导当事人当场补齐，符合受理条件的原则上当场立案。对一些行动不便的老年人、残疾人、病患者等特殊群体，提供预约上门立案服务。

责任人：宋蔚

责任部门：立案庭

5. 推进网上立案工作。严格落实网上立案工作要求，健全完善电子诉讼平台，对当事人选择网上立案的，除确有必要现场提交材料的，一律实行网上立案、网上缴费，同步短信推送案件流程信息，确保符合条件的网上立案率达到100%。

责任人：李杰、宋蔚

责任部门：立案庭、网络信息管理中心按照职责分工抓好落实

6. 推行智慧诉讼服务模式。积极推进诉讼服务网、移动微法

院、12368 诉讼服务热线建设，加强信息资源互联互通，强化网络查询服务功能，探索实行视频调解、网上庭审、电子送达，建立线上线下相结合的诉讼服务新模式。

责任人：李杰、宋蔚

责任部门：立案庭、网络信息中心按照职责分工抓好落实

7. 强化案件繁简分流。认真落实案件繁简分流、轻重分离、快慢分道要求，加强速裁团队建设，扩大速裁案件适用范围，加大速裁程序适用力度，推行要素式审判、令状式文书和示范诉讼模式，确保简案快审、繁案精审，努力提高审判质效。

责任人：李杰、宋蔚

责任部门：审判管理办公室、立案庭按照职责分工抓好落实

8. 严格落实信访制度。严格落实院领导带班接访、日志管理和阅办、督办人民来信制度，实行首接首办负责制，努力提升信访事项一次性处结率和限期回复率。

责任人：郑玉、毕于军，贾玉东、邹学博协助

责任部门：办公室、审判监督庭按照职责分工抓好落实

9. 加强司法救助工作。对老年人、妇女、儿童、残疾人、城镇低保人员等弱势群体，依法缓减免交诉讼费，配合有关部门做好法律援助工作，让经济确有困难的当事人打得起官司。

责任人：宋蔚

责任部门：立案庭

10. 切实改进工作作风。严格遵守法官职业道德和行为规范，做到举止得体、用语文明，服务周到、工作高效，坚决纠正冷横硬推、庸懒散奢等不正之风，坚决杜绝形式主义、官僚主义，确保司法权力透明、公正、有序、规范运行。

责任人：李杰、毕于军

责任部门：审判管理办公室、监察室按照职责分工抓好落实
