

广东省中山市中级人民法院

中中法〔2020〕28号

关于印发《关于推进“一站式”诉讼服务 体系建设暨争创“一站式”示范法院 的工作方案》的通知

市第一、第二人民法院，本院各部门：

现印发《关于推进“一站式”诉讼服务体系建设暨争创“一站式”示范法院的工作方案》，请结合实际贯彻落实。



关于推进“一站式”诉讼服务体系建设暨争创“一站式”示范法院的工作方案

为贯彻落实最高人民法院和省法院关于“一站式”建设工作的相关会议精神，加快我市法院多元解纷机制和诉讼服务体系建设，创建“一站式”示范法院，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》，结合我市法院工作实际，特制定方案。

一、指导思想和总目标

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心工作导向，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，按照高效、便民、集约、智能的要求，实行繁简分流，构建“分调裁审”相融合的工作模式，为人民群众提供丰富快捷的一站式纠纷解决渠道以及高品质的一站式诉讼服务，努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。

（二）总目标

2020年底中山市中级人民法院及基层人民法院要全面健全分层递进、繁简结合、衔接配套的一站式多元解纷机制，建成立体化集约化信息化的一站式诉讼服务中心，全面提升人民群众对中山法院诉讼服务的获得感和满意度，实现案件增幅和案件数量逐步下降，起诉到人民法院的纠纷三分之一

通过多元化解机制解决、三分之一通过速裁快审方式解决、三分之一通过专业化精细化审理解决，使审判质效和公信力进一步提升。

（三）建设要求

1. **标准化**。要建立健全多元纠纷解决和诉讼服务场所标准、工作流程、服务标准、岗位职责和考核标准等规章制度。

2. **集约化**。进一步加强法院与政府部门信息资源的“横向”集约，实现中山两级法院资源的“纵向”集约，全方位整合诉讼服务中心职能，实现一站式多元纠纷解决、一站式诉讼服务。

3. **智能化**。构建以诉讼服务网为主轴，融合窗口服务、网上立案及保全、服务热线、调解平台、手机移动端服务，向群众推广使用“一网”通办各项业务。

4. **社会化**。总结诉讼服务性事务外包的经验，规范服务的培训、考核、监督机制，探索试行多元纠纷向社会购买服务。

二、加强领导，统一部署，协调推进

成立中山法院“一站式”建设工作领导小组，由市中级法院党组书记、院长廖万春同志担任组长，党组成员、副院长李桂兰同志、审判委员会专职委员何理同志担任副组长，小组成员包括政治处、立案一庭、立案二庭、审管办、办公室、装备财科、宣传科以及各审判执行部门负责人，领导小组下设办公室由立案一庭负责办公室日常工作。建立由领导小组抓

总、各部门分工负责的协同配合工作机制。领导小组每月开会小结任务进度，汇总各项任务的完成情况，研究解决执行中遇到的问题。市中级法院领导小组的职责包括：1.制定工作机制及实施方案；2.研究解决重大问题；3.向市委政法委请示报告相关工作；4.协调政府相关部门及调解组织；5.检查指导监督基层法院工作的落实情况；6.向省法院报告“一站式”建设情况。各基层法院也要相应成立“一站式”建设领导小组，由院长担任组长，亲自抓落实。

三、推进“一站式”多元解纷工作的主要内容

（一）完善诉源治理机制

强化人民法庭就地预防、化解矛盾纠纷的功能，在镇区的综治维稳中心设立法官联络站，加强与镇区党委政府、村居基层组织、调解组织的诉调对接，为基层组织解决纠纷提供法律指导，直接办理经调解组织主持达成和解协议的司法确认。

中院立案一庭负责：1.整理和修订中山法院与各调解组织之前发布的各类纠纷诉调对接机制的文件，完善多元解纷的办理流程，打通协作联调的环节。2.请示市委政法委，建议由政法委牵头，协调司法局、总工会、银保监会、公安局、妇联等联调单位与法院共同发布一份全市多元解纷的综合性文件。

中院研究室负责：制定基层法院的中心法庭向各镇区的

综治信访维稳中心派驻法官或法官助理的联动协作机制，指导中心法庭参与基层矛盾纠纷的源头化解。

基层法院各审判庭及中心法庭负责：与调解组织对接，参与所辖纠纷或辖区内纠纷的诉前联调，办理司法确认。

（二）设立调解中心，夯实调解工作的基础

根据省法院关于各级法院都要加强与当地党委政法委沟通协调，推动设立独立的调解中心或在诉讼服务中心设立调解中心的明确要求，结合中山实际，在“中山法院诉讼服务中心”设立全市独立的“调解中心”，既作为群众在诉前、诉外解决纠纷的集中场所，也要成为全市法院、法庭开展多元纠纷工作的指挥中心。由于诉服中心现有的场所不能满足扩建调解中心的需要，所以要积极争取市委政法委的大力支持，对诉讼服务和调解的两大功能区进行升级改造。

中院立案一庭、办公室、装财科负责：诉讼服务中心的升级改造，调解中心的基础建设，增设安装远程视频设备的调解室。

（三）全面应用调解平台，推进线上网上调解

切实推进“广东法院多元化纠纷调解平台”的应用，对接所有调解组织，联通全部入册的调解员。运用信息化破解调解员分散办公、诉讼材料交接不便的难题，打通道交纠纷“一体化处理”机制在实际办理中的“最后一公里”。实现在线调解“一网通办”，诉前调解案件在登记、办理、司法确认、转立

案等全流程网上操作，年底前调解案件在线办理占比超过30%。推广运用“粤公正”小程序、“网上授权见证平台”、“在线调解”、“在线司法确认”方式为境内外当事人提供多元解纷服务。推动调解平台与人民调解等非诉解纷平台对接。

中院立案一庭负责：培训和指导相关人员认识到平台的使用与操作，每月统计通报基层法院及调解组织应用调解平台的数据，推动调解平台与其他非诉解纷平台对接。

基层法院立案庭负责：与本辖区各调解组织在调解平台上建立对接，应用调解平台分流案件给调解员，将调解不成的案件转立案、速裁。

（四）推进重点领域纠纷的诉前调解

协调相关部门做实道交纠纷、劳动争议的诉调对接工作，真正发挥“网上数据一体化处理”机制的实际作用。积极联动相关职能部门完善金融、消费、婚姻家事纠纷一体化争议解决机制。探索建立知识产权、医疗领域的纠纷及涉侨纠纷的多元化解决机制。争取实现重点领域案件30%以上在诉前高效化解。

中院民一庭负责：完善婚姻家事纠纷的一体化争议解决机制，建立医疗纠纷的多元解纷机制。

中院民二庭负责：完善金融纠纷一体化争议解决机制。

中院民三庭负责：建立知识产权纠纷的多元解纷机制。

中院民四庭负责：建立涉侨纠纷的多元解纷机制。

中院民五庭负责：推进道交纠纷的诉调对接，完善消费领域的产品责任纠纷一体化解决机制。

中院民六庭负责：推进劳动争议的诉调对接。

中院审管办负责：每月统计并通报重点领域纠纷的诉前调解数据。

中院宣传科负责：及时发布各领域多元解纷的典型案例，报道诉前联调的成效，大力宣传倡导矛盾纠纷的诉外解决。

（五）落实“分调裁审”机制

长效的多元解纷机制必需有“分流、调解、速裁、快审”措施予以配套，必须健全诉与非诉分离、诉讼与非诉调解的对接机制。“分流”按三步走：一是立案前，要对民事起诉进行识别，作诉与非诉的分离处理；二是预立案后，原则上按非诉调解方向委派给调解组织，开展诉前调解；三是调解不成的，正式立案后进行难易分类、速裁快审与精审分流。一方面要采取智能识别加人工甄别方式进行繁简分流；另一方面要尽快建立由法官及调解员组成的“调解+速裁”团队，做好调解指导，强化诉调衔接，固定无争议事实、归纳争议焦点、确认送达地址，实现诉讼与非诉调解的无缝对接。

中院审管办负责：制定“分调裁审”和繁简分流的实施细则；将多元解纷、速裁快审案件纳入审判执行态势分析。

中院及基层法院立案部门负责：落实诉与非诉分离、诉讼与非诉调解的对接机制，配备专人负责分流工作。

中院及基层法院政工部门负责：加强人力资源配备，根据工作实际需要，在立案部门设置程序分流员，合理配备、动态调整法官及助理，组建调解团队和速裁团队。

（六）加强调解员队伍建设

调解员是多元解纷的主力军，要建立一支专业、稳定的调解员队伍，包括专职调解员、特邀调解员、律师调解员。一方面，争取市委市政府的支持，增加专职调解员的岗位；另一方面，从人民陪审员、律师、镇区及村居法律顾问中增聘调解员。迅速组织对调解员开展“全科”、“专科”类的调解业务和能力培训。

中院立案一庭负责：1. 向市委政法委申请追加调解经费；
2. 增聘律师调解员。

中院及基层法院审判业务部门负责：对调解员进行专门类型纠纷的调解技能培训。定期发布类案指引供参考。

四、加强“一站式”诉讼服务体系建设的主要内容

（一）设立诉讼服务点

基层法院先在各中心法庭设立诉讼服务点，今年年底前力争在不设中心法庭的镇、区普遍建立自助式诉讼服务点、法官联络点，配备自助立案的设备，指导当事人通过“广东法院诉讼服务网”申办网上立案、诉讼保全的诉讼业务。

中院立案一庭负责：1. 草拟向市委政法委的请示，申请政法委协调各镇区党委政府，解决设立诉讼服务点、法官联

络点所需的场地、资金、人员等实际问题。2. 制定中心法庭诉讼服务点的建设标准及工作规程。

基层法院及中心法庭负责：1. 制定中心法庭以外的诉讼服务点、法官联络点的工作规则；2. 诉讼服务点的建设及日常工作。

（二）加强诉前辅导

在“中山法院诉讼服务中心”设立诉前辅导处，配备熟悉诉非分离、诉调分流的工作人员，与公益律师、专职调解员一起对当事人在现场起诉前进行非诉疏导、诉前调解引导。配备诉讼结果评估/诉讼风险提示的智能设备，劝导当事人优先选择非诉调解方式解决纠纷。

基层法院立案部门负责：对诉前辅导工作人员进行业务指导和日常管理。

（三）推进速裁快审

在诉讼服务中心的程序分流员，对诉前调解不成的案件按繁简标准进行分流。将简单案件移交速裁快审团队审理，将复杂案件移交审判业务部门审理。

中院审管办负责：制定民事诉讼程序繁简分流实施细则及速裁快审的配套方案。

中院立案一庭负责：落实诉与非诉、诉讼与诉前调解、繁简速裁快审等三次分流。

（四）实现诉讼服务“一次办”

以“一次办好”为目标，梳理诉讼服务项目清单，按照省法院诉讼服务的标准规程办理。全省暂无统一标准的，要制定全市统一的一次性办理指南，规范服务流程，以标准化促进诉讼服务普惠化、便捷化，推动实现同一诉讼服务事项全市无差别受理、同标准办理。

中院及基层法院立案部门负责落实。

（五）实现诉讼服务“集中办”

针对目前诉服中心的法院标识不明显、服务标识不清晰、功能指示和办理流程指引不明确等问题，要尽快升级改造“中山法院诉讼服务中心”，全方位为当事人提供纠纷调解类、诉讼指引类、便民服务类、审判辅助类等服务，将程序分流、鉴定评估、律师调查令等业务集中到诉讼服务中心处理。协调市公安局，解决公安部门协助法院为当事人、律师办理人口信息查询的问题，制定办理指引。

中院及基层法院立案部门负责落实。

中院装财科负责：编报“一站式”建设所需的资金计划和设备采购。

（六）实现诉讼服务“外包办”

提出改进诉讼服务外包的方案，提升立案及诉服辅助性事务社会化服务的水平，进一步规范购买社会服务的种类、内容，健全外包服务的办理标准。不断提升12368诉讼服务热线的接处能力，增加智能语音服务功能，创新服务方式，

变“被动接听”为“主动推送”，充分发挥热线在诉前辅导方面的积极作用。

中院及基层法院立案部门负责落实。

（七）实现诉讼服务“网上办”

以最高人民法院诉讼服务质效体系为评价依据，应用以“广东法院诉讼服务网”为核心，贯通大厅、热线、网络、移动端，覆盖诉讼全流程的智慧诉讼服务新模式，实现对内与法院业务系统全面对接，对外与调解组织平台互联互通。全面提供网上立案、缴退费、案件分流、调解、信访、开庭、送达、保全等多种服务，实现诉讼服务全流程“一网通办”。全市法院的网上立案率要达到80%以上，加快推进网上送达、网上保全。

中院及基层法院立案部门负责落实。

中院办公室负责为“一站式”建设提供信息技术支撑，信息化设备的购置和办文。

（八）实现涉诉信访“联动办”

畅通信访渠道，规范网上申诉办理程序，配合省法院升级涉诉信访系统，实现与最高法院信访系统对接，并全面推广应用，推动实质性解决信访诉求。发挥律师等社会第三方参与化解和代理申诉作用，加强数据共享和业务协同，形成信访化解合力。

中院立案二庭负责落实。

五、加强考核激励、示范引领、宣传推广

工作要求：（一）将参与多元化解工作情况纳入考核，在提拔、晋升、评先评优中加强对考核结果的运用，及时表彰激励工作表现突出的部门和个人。（二）在审判质效评价指标中增设“诉前调解率”指标，将该项指标纳入工作量计算，基层法院将诉前分流、诉前调解、司法确认等纳入年度绩效考核项目。

中院及基层法院政治处、审管办负责落实。

中山市中级人民法院

2020年7月27日