

云浮市中级人民法院

云中法发〔2020〕8号

关于印发《云浮市中级人民法院关于推进 “一站式”诉讼服务体系建设的 实施意见》的通知

全市各基层人民法院、本院各部门：

现将《云浮市中级人民法院关于推进“一站式”诉讼服务体系建设的实施意见》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

广东省云浮市中级人民法院

2020年4月29日



云浮市中级人民法院 关于推进“一站式”诉讼服务 体系建设的实施意见

为加快全面建设多元化纠纷解决机制和现代化诉讼服务体系，进一步增强人民法院解决纠纷和服务群众的能力水平，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》、《广东省高级人民法院关于加快推进“一站式”诉讼服务体系建设的实施意见》等规定，结合云浮地区法院工作实际，制定本实施意见。

一、总体要求

1. 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，坚决把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，按照集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享要求，推动纠纷解决和诉讼服务理念更新、机制创新，为人民群众提供高水平的一站式纠纷解决方式和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。

2. 坚持“四化”建设标准。突出标准化，建立健全多元解纷和诉讼服务场所标准、工作流程、服务标准、人员分类管理和考核标准等各项制度机制；突出集约化，整合诉讼服务中心职能，实现一站式多元解纷、一站式诉讼服务；突出

智能化，构建以电子诉讼服务为核心，贯通大厅、网络、热线、移动端服务，一网通办各项业务的智慧诉讼服务新模式；突出社会化，规范有序开展向社会购买服务，将适合外包的服务性事务交由企业或社会组织承担，建立健全公开竞标、运营监管、业务培训等制度。

3. 坚持目标导向。2020年底全市法院全面建成一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心，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，审判质量、效率和公信力进一步提升。

二、“一站式”多元解纷

4. 推动完善诉源治理机制。推动将“万人成讼率”纳入地方平安建设考评体系。强化人民法庭就地预防化解矛盾纠纷功能，主动融入基层解纷网络建设，加强与基层党组织、政法单位、自治组织、调解组织对接。结合本地实际情况，推动基层法院在辖区内各乡（镇、街道）普遍建立诉讼服务站、法官联络点，加强巡回审判、上门服务，为基层自治组织解决纠纷提供法律培训指导，推动更多矛盾纠纷化解在基层。

5. 全面推进调解中心建设。积极配合党委政府在县（市、区）设立独立的调解中心；不具备设立独立调解中心条件的地区，人民法院在诉讼服务中心设立调解中心。年底前实现

全市法院调解中心全覆盖。有效整合工会、妇联、商会、共青团、基层群众性自治组织和其他社会组织等调解力量，着重化解婚姻家庭纠纷、邻里纠纷、物业纠纷、医疗纠纷、合同纠纷、劳动争议等。争取司法局、律师协会等部门支持，从司法局属下的司法所、基层法律服务站、司法局退休干部等选聘调解员，形成全市法院的调解员名册，实现调解资源共享。

6. 推进重点领域一体化纠纷解决机制。全面推广道交纠纷、劳动争议“网上数据一体化处理”机制。针对金融、消费等多发易发纠纷，联动相关职能部门建立一体化争议解决机制，统一执法司法标准和证据规则，共建共享信息资源，推进快速调解、网上调解、联动调解，实现重点领域案件30%以上在诉前高效化解。

7. 强化在线调解平台应用。加强对“广东法院多元化纠纷调解平台”的应用，实现诉前调解案件登记、办理、确认、转立案等全部在网上运行，推动在线调解一张网、全覆盖，年底前调解案件在线办理占比超过30%。推动调解平台与仲裁、人民调解、行业调解、律师调解等其他非诉解纷平台对接。

8. 建立诉非分流机制。在诉讼服务中心设立诉讼咨询辅导评估区，配备诉讼辅导员和诉讼风险评估设备，引导当事人选择非诉讼方式解决纠纷。对起诉前未经调解的纠纷，除依法或依性质不得调解的以外，一律转入调解中心先行调解。

9. 健全完善诉调对接机制。全市法院均应建立由法官、

法官助理、书记员及调解员组成的调解速裁团队，及时做好调解指导，强化诉调统筹衔接。对调解不成的案件，应当固定无争议事实、归纳案件争议焦点、协助做好送达地址确认等，实现调解、诉讼无缝对接。

10. 推进速裁快审机制改革。结合本地区的实际情况和案件态势，制定繁简分流规则。在立案部门设立程序分流员，对于诉前调解不成的案件，由程序分流员进行二次分流，及时转入繁简分流程序，简单案件由速裁团队继续审理。争取年底前进入诉讼的案件70%以上通过速裁方式解决。

三、“一站式”诉讼服务

11. 推进诉讼服务“一次办”。以“一次办好”为目标，结合本地区法院实际，完善诉讼服务区域的功能布局和硬件配备，不断提升服务质量。制定诉讼服务标准化工作规程和一次性办理指南，明确权责关系，规范服务流程，大力减少各种不必要环节和证明手续，以标准化促进诉讼服务普惠化、便捷化。

12. 推进诉讼服务“集中办”。升级改造诉讼服务中心，全方位为当事人提供诉讼指引类、便民服务类、诉讼辅助类、纠纷解决类、提高效率类、审判事务类等诉讼服务。年底前，全市法院将诉讼引导、材料收发扫描、文书送达、财产保全、鉴定评估、卷宗查阅等辅助性事务性工作全部集中到诉讼服务中心集约管理。健全完善异地法院协作机制，加快推进诉讼事项跨区域远程办理、跨层级联动办理。

13. 推进诉讼服务“外包办”。推进司法辅助性事务社会化改革，将能够外包的辅助性事务交社会第三方提供。健全完善社会力量提供诉讼服务机制，引入专家、学者、律师、心理师等社会第三方，为人民群众提供多元诉讼服务。

14. 推进诉讼服务“网上办”。充分利用省高院搭建的“广东法院诉讼服务网”、“广东省法院综合业务系统”，全面提供网上立案、网上缴退费、网上分流、网上调解、网上信访、网上开庭、网上送达等多种服务，实现诉讼服务全流程“一网通办”。大力推广网上立案，全年网上立案率达60%以上，网上缴费率达50%以上。

15. 推进涉诉信访“联动办”。畅通信访渠道，规范网上申诉办理程序，完善三级法院联动视频接访机制，推动实质性解决信访诉求。推动建立党委领导下多部门会商机制，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。

四、组织实施

17. 加强组织保障。紧紧依靠党委领导，加强与政府等有关部门沟通协调，解决在机构、人员方面的困难，形成稳定的财政投入机制，为购买社会化服务提供经费保障。积极推动出台促进纠纷多元化解的制度机制。落实一把手负责制，重要工作亲自部署、重大问题亲自研究、重要环节亲自协调、重要目标亲自督办，确保“一站式”建设任务顺利推进。

18. 完善配套机制。根据省法院部署要求，各级法院应

建立立案庭牵头、审判执行部门分工负责、相关部门协同配合的工作格局。政工部门负责指导中基层法院配优配齐调解速裁团队，配备专职程序分流员、诉讼辅导员等必要工作人员。审管办负责建立科学的业绩考评体系，将多元解纷纳入审判执行态势分析，梳理评估多发纠纷类型，为推进重点领域一站式多元解纷工作提供依据。立案庭负责制定“一站式”建设相关制度规范。审判部门依照业务分工负责道交、家事、金融、劳动争议、消费等重点领域一站式多元解纷机制建设。技术装备管理室负责为“一站式”建设提供信息技术支撑。

19. 加强考核激励。将诉前纠纷导出、诉前调解、指导司法确认等纳入业绩考评体系，提高引导非诉方式解决纠纷的积极性。科学评估本地区简单案件和复杂案件考核权重，按照案件数量、难易程度、适用程序等进行综合评估，不简单以案件数量作为考核评价指标。强化诉讼服务人员和调解员专业化培训，不断提升调解能力水平。

20. 加强示范引领。加大对“一站式”建设成效突出法院的宣传力度，在全市法院范围内推广其工作经验，加强示范法院的引领作用，推动提升全市法院诉讼服务建设的整体水平。