

济宁市兖州区人民法院文件

兖法发〔2019〕12号

济宁市兖州区人民法院 关于全面推进现代化诉讼服务体系 建设工作的实施方案

为认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神，落实政法领域全面深化改革推进会精神和上级法院系列部署，按照最高人民法院《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》和省法院《全面推进现代化诉讼服务体系建设的方案》的要求以及济宁市非诉讼纠纷解决机制工作会议的安排部署，以“两个一站式”建设为切入点和着力点，全面推进现代化诉讼服务体系建设的，切实提升人民法院解决纠纷和诉讼服务的能力水平，努力为全区高质量发展提供更加有力的司法保障。结合我院工作实际，制定诉讼服务中心转型升级建设工作实施方案。

一、工作要求

按照最高人民法院要求，到 2020 年底，全国法院一站式多元解纷机制基本健全，一站式诉讼服务中心全面建成。省高院要求，现代化诉讼服务体系 8 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集合，9 月底前全面完成各项功能升级改造，9 月 25 日前完整跨域立案。

二、工作内容

（一）一站式多元解纷机制建设方面

在区委、区政府主导下，全面加强非诉纠纷解决机制建设，实现“一站式”纠纷处理的任务目标。

一是积极主动融入党委政府领导下的诉源治理格局。主动参与党委政府一体化矛盾纠纷调处中心建设，实体化运行行政争议调解中心。充分发挥人民法庭化解纠纷的优势，为基层自治组织解决纠纷提供培训指导，推动“无讼”乡村（社区）建设。

二是促进诉调对接实质化。着力“四个一”建设工作：一个平台、一支团队、一项机制、一套系统。

一个平台：在院诉讼服务中心搭建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。制作各项规范性文件、设立诉前调解组织和邀请人民调解员，邀请驻院人民调解员 2 名，特邀调解组织 9 家（2 家金融消费权益保

障协会、2家法律服务所和5家律师事务所),人大代表、政协委员、人民陪审员中特邀调解员各5名,努力实现一审民商事案件诉前调解成功率20%的任务目标。同时为特邀调解员配备书记员1至2名。

一支团队:根据上级法院确定的相关标准,做好诉调对接工作,需组建1支诉前调解团队,2支速裁团队,按照院组建模式配置团队人员。

一项机制:建立无缝对接、协同高效、运转流畅的诉调一体工作机制,提供诉前引导辅导、诉前调解、司法确认、立案等司法服务。

一套系统:培训引导特邀调解员及干警熟练规范使用最高法院在线调解平台。

三是建立健全特邀调解员培训考核机制和保障机制。着手制定调解员考核办法,定期对调解员的调解工作进行评估,每年根据调解员履职情况评先评优,发放补贴。建立调解员退出机制,实现调解员队伍动态管理。制定调解员培训计划,定期进行集中培训,提高调解员履职能力。根据上级部署要求,设立诉前纠纷化解专项资金,调解员每调解成功一案,根据实际情况给予100-300元补贴。

四是加快推进“分调裁审”改革。依托诉讼服务中心,做好繁简分流工作,明确繁简分流标准,引进自动分流软件,设立程序分流员,建立系统算法和人工识别的分流模式,实

现精准分流。选优配强调解速裁团队，量化调解任务，做好调解速裁辅助工作，推进分调裁审改革提质增效，努力实现速裁案件占比 40% 的任务目标。

（二）、一站式诉讼服务中心建设方面

根据上级法院要求，需要整合诉讼流程各项辅助功能，将分散于审判执行全流程的送达、保全、鉴定、评估、审计、公证、扫描等辅助性、事务性工作统一到诉讼服务中心，打造一站式诉讼服务中心。

一是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 诉讼服务热线等渠道，为群众提供诉前调解、查询咨询、登记立案等线上线下一站式诉讼服务。需要安排 2 名导诉人员，负责引导诉讼和协助管理案件查询，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。

二是建立集约送达机制。上级法院要求统一使用最高人民法院集约送达平台，配备专门送达团队，设立送达中心，形成由承办法官发起，送达团队穷尽各类送达方式，法官最终确认送达效力的送达机制。

同时，根据最高人民法院《关于深化执行改革健全解决执行难长效机制的意见》，拟建立综治网格员协助法院执行工作机制。具体方式：依托省法院开发的网格员参与执行工作平台，将综治系统与执行指挥平台对接，法院执行人员与

网格员在上述平台实现对接，由网格员协助送达法律文书，协助查找被执行人下落，协助查找财产线索，协助开展执行调解工作，协助化解执行信访，协助开展执行宣传工作。

三是建立保全集约化服务模式。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。

四是建立集约扫描中心。将相关硬件和人力资源统一整合到诉讼服务中心，承担相关扫描服务工作，为电子卷宗随案生成夯实基础。另外根据上级法院要求，应建立电子阅卷室，配备电脑、打印机，供当事人及诉讼代理人阅卷并打印，该事项可在档案室升级办理。

三、具体工作安排

（一）一站式多元解纷机制建设方面

1. 融入诉源治理格局

2020年2月底前实体化运行行政争议调解中心，完成人民法庭与基层自治调解组织的对接工作，推动“无讼”乡村建设。继续加大宣传力度，让群众了解、选择不同的纠纷解决途径。

2. 诉调对接实质化

一是2020年2月底前完善解纷平台各项规范性文件的制作，为派驻法院人民调解员做好工作场所、人员配备、办

公设施的准备工作；

二是 2020 年 2 月底前组建 1 个诉前调解团队和 2 个速裁团队；

三是 2020 年 1 月底前完善诉调一体化工作机制；

四是完成特邀人民调解员的培训工作，运用人民调解平台开展诉前调解工作，加强诉前调解和民商事诉讼的对接。

3. 建立健全调解员考核及保障机制

2020 年 1 月底前，制作特邀调解员考核办法及退出机制。积极与党委政府协调，为设立的诉前纠纷化解专项资金进行财政保障。

4. 分调裁审改革

2020 年 1 月底前探索“智能+人工”的案件繁简分流工作模式，实现精准分流。

(二)、一站式诉讼服务中心建设方面

1. 改造立案窗口

诉讼服务中心保留民商事立案、跨域立案、执行立案、上诉材料接收等窗口，增设送达中心、保全中心、鉴定中心三个窗口，原有立案审查、刑事立案、行政立案、再审（发回重审）立案移到后台。

完成时限：2020 年 3 月底前。

2. 整合自助立案及案件查询区域

在诉讼服务大厅西北角处分别设立自助立案区和案件

查询区，自助立案区配备 2 台自助立案计算机，分别配置扫描仪、高拍仪，安排 1 名专职人员负责帮助当事人进行自助立案和扫描上传诉讼材料。原有综合服务平台终端所在位置作为案件查询区，由导诉人员进行管理。

完成时限：2020 年 2 月底前。

3. 完善诉讼收退费窗口

收退费窗口减少至 2 个，提供诉讼费交纳 POS 机刷卡服务，提供微信、支付宝等交费服务。

完成时限：2020 年底 3 月底前。

4. 整合综合服务区

保留当事人接待室、行政案件调解中心、诉调对接室、阅卷室，增设律师调解室、特邀调解室。

完成时限：2020 年 3 月底前。

5. 完善导诉及 12368 热线功能

实行业务庭法官助理导诉值班制度，由各业务庭每天轮流安排 1 名法官助理到导诉台值班；暂时安排 1 名 12368 热线坐席员，待上级法院 12368 功能升级后，按照要求再具体确定人员。

完成时限：2020 年 1 月底前。

6. “四中心”建设

按照上级法院要求，设立送达中心、保全中心、技术鉴定中心和集约扫描中心，配置相应办公设备及人员。

完成时限：2020年3月底前。

7. 信访窗口建设

改造升级信访场所，设立一个院庭长接访室、一个小型听证室。

完成时限：2020年3月底前。

四、 工作措施

1. 加强组织领导。成立以院党组书记、院长为组长，相关院领导为副组长，各部门负责人为成员的诉讼服务中心转型升级工作领导小组。领导小组下设办公室，审委会专职委员张全东兼任办公室主任。领导小组加强对各项工作的领导和重大事项统筹协调，办公室具体负责各项转型升级工作的实施。

2. 责任分工。现代化诉讼服务体系建设涉及法院工作的方方面面及所有部门，是一项系统性的复杂工作，全员各部门要通力合作、积极配合，确保建设工作的顺利完成。有责任分工的部门如下：政治部负责人员的统筹安排及配备；综合办公室负责综合协调及物资保障等；立案庭负责与综合办公室商讨诉讼服务中心整体布局规划，上报院党组确定。

3. 健全规章制度。全面推进现代化诉讼服务体系建设的重大变革，必须以有效的制度予以保障。重点在立案、送达、保全、速裁、诉调对接、平台录入、数据管理、工作室管理等方面进行制度的建立与完善，以确保各项工作

有序运转。各项制度的建立与完善，由相应的部门负责。

4. 加大宣传力度。进一步加大对现代化诉讼服务体系建设的宣传力度，让群众选择有利于自身的矛盾纠纷解决机制，不断加强人民法院诉讼服务能力水平。

