

潮州市潮安区人民法院

潮安法〔2020〕65号

关于印发《广东省潮州市潮安区人民法院推进 “一站式”诉讼服务体系建设的实施方案》 的通知

本院各部门：

《广东省潮州市潮安区人民法院推进“一站式”诉讼服务体系建设的实施方案》已经院党组讨论通过。现予印发，请认真贯彻落实。



潮州市潮安区人民法院

2020年12月31日

广东省潮州市潮安区人民法院推进“一站式” 诉讼服务体系建设的实施方案

为加快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和水平，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》和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，结合我院实际，制定本实施方案。

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、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。在 2020 年底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

1. 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。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。

2. 推进调解中心建设。2020 年底前在本院诉讼服务中心设立调解中心，调解中心由诉讼服务中心管理，并设立独立的办公区域，调解中心配备二名以上专职外聘调解员，调解员待遇按保底工资另加调解成功奖励支付。推动将人民调解、律师调

解、行业调解、司法调解等集中到调解中心统一办理，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。除专职外聘调解员外，紧紧依靠党委政府，建立覆盖全区各基层群众性自治组织的调解员名册，建立覆盖全区各乡镇的司法所法律工作者名册，充分整合各种组织的调解力量，家事案件的审理应当充分利用潮州市中级人民法院的《市级家事调查员、家事调解员》名册，实现调解资源共享。

3. 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。针对家事纠纷，力争2020年底前联动基层司法所和基层群众性自治组织等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。

4. 强化在线调解平台应用。加强“广东法院多元化纠纷调解平台”应用，加快调解平台整合、对接和优化，在目前已实现诉前调解案件登记、确认、转立案等全部在网上运行的基础上，推动在线调解一张网、全覆盖，推动调解案件在线办理。

5. 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，配备一名诉讼辅导员和诉讼结果智能评估设备，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，除依法或性质不得调解的以外，一律转入调解中心先行调解。

6. 健全完善诉调对接机制。建立由一名入额法官、一名法官助理、一名书记员、一名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、协助做好送达地地址确认等，实现调解、诉讼无缝对接。

7. 推进速裁快审机制改革。在立案庭设立程序分流员，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。程序分流员由负责立案审查的同志兼任，探索形成智能识别和系统分流为主、人工分流为辅的繁简分流模式，避免因人为因素造成分流不合理和各部门间互相扯皮。力争在 2020 年底前实现进入诉讼的案件 70%以上通过速裁方式解决。

三、“一站式”诉讼服务

1. 以省法院确定的服务项目清单、诉讼服务标准化工作规程和一次性办理指南为标准，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，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。

2. 2020 年底前，在硬件上和人员配备上全面升级改造诉讼服务中心，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。我院负责财产保全、鉴定评估、卷宗查阅等辅助性事务性工作相关人员现分散于各部门，年底前均应当集中到诉讼服务中心集中办公。

3. 推进诉讼服务“外包办”。推进司法辅助性事务社会化改革，我院目前已将材料扫描业务外包，在此基础上，按照省院制定的司法辅助性事务社会化工作指引的规定，继续探索将能够外包的辅助性事务交由社会第三方办理。

4. 推进诉讼服务“网上办”。打造以“广东法院诉讼服务网”为核心，贯通大厅、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。拓展网上诉讼服务功能，全面提供网上立案、网上缴费、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，全年网上立案率达到 60%以上，网上缴费率达到 50%以上。整合调解平台、诉讼服务网、移动微法院、送达平台、电子保全、涉诉信访等应用系统，2020 年底前全面实现数据汇

聚、信息共享。

5. 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，推动实质解决信访诉求。推动建立党委领导下多部门会商机制，按照《潮州市潮安区人民法院、潮州市潮安区司法局关于律师参与化解和代理涉诉信访案件和开展法律援助律师值班工的实施细则（试行）》的规定，继续发挥律师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

1. 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，同时政治部在人员安排方面应当充实诉讼服务中心，综合办公室应当提前做好诉讼服务中心相关费用的预算。继续巩固完善制度机制。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。

2. 完善配套机制。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。政治部负责配优配齐调解速裁团队，配备程序分流员、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。综合办公室负责为“一站式”建设提供信息技术支撑。

3. 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。科学评估简单案件和复杂案件考核权重，按照案件数量、难易程序、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专业化培训，不断提升调解能力水平。

4. 加强宣传推广。加大对先进人物、典型案例、改革创新宣传力度，争取人大代表、政协委员、律师等对“一站式”建设的支持。采用微信公众号、电视广播、漫画、照片等人民群众喜闻乐见的宣传方式，增强人民群众对“一站式”建设的认同感，广泛凝聚共识，营造良好氛围。

抄送：潮州中院，区委政法委，

区纪委监委派驻第五纪检监察组，院党组成员，专职审委

潮州市潮安区人民法院综合办公室

2020年12月31日印发
