

鄢陵县人民法院

鄢陵县司法局

鄢陵县公安局

鄢法[2019]47号

关于推进一站式诉讼服务 中心建设内外联动协作机制的意见

为深化司法体制综合配套改革,全面建设现代化诉讼服务体系,进一步增强本院解决纠纷和服务群众的能力水平,鄢陵县人民法院联合鄢陵县司法局、鄢陵县检察院、鄢陵县公安局,就建设一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心,提出如下意见。

一、总体要求

(一)坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实习近平总书记全面依法治国新理念新思想新战略,坚持司法为民、公正司法,全面建设集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享的现代化诉讼服务体系,推动纠纷解决和诉讼服务理念更新、机制变革,实现一站式多元解纷、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)加大司法便民利民惠民工作,为人民群众提供丰富快捷的纠纷解决渠道和一站式高品质的诉讼服务,全方位提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（三）在法治轨道上统筹各方面资源力量参与社会治理活动，化解矛盾纠纷，强化司法对多元化纠纷解决机制的保障作用，促进全社会形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好法治环境。

（四）聚焦突出矛盾问题，满足多元司法需求，推动形一站式多元解纷机制，一站式加快建设立体化集约化信息化的一站式诉讼服务中心，增强多元解纷和诉讼服务的精准性、协同性、实效性。

（五）加强联动融合，重塑诉讼格局，提升程序效能，引领时代潮流的中国特色纠纷解决和诉讼服务新模式。

二、工作措施

（一）主动融入诉源治理机制建设。切实发挥人民法院在诉源治理中的参与、推动、规范和保障作用，推动工作向纠纷源头防控延伸。主动做好与调解中心工作对接，加强对非诉讼方式解决纠纷的支持、指导和规范。强化人民法庭就地预防化解矛盾纠纷功能，从源头上减少矛盾纠纷。

（二）完善诉前多元解纷联动衔接机制。县法院联合各部门推进多元解纷机制，畅通与对接渠道，加强数据协同共享，指派专人开展联络工作，协同做好诉讼服务工作，依法、及时、就近解决人民群众的合理、合法诉求。发挥人民调解、行政调解、律师调解、行业调解、专业调解、商会调解等诉前解纷作用。加强调解协议司法确认工作，进一步完善司法确认程序，探索建立司法确认联络员机制，推动司法确认全面对接人民调解等线上平台，实现人民调解司法确认的快立快办。

（三）建设类型化专业化调解平台。在诉讼服务中心建立婚姻家庭、道路交通、物业纠纷、劳动争议、医疗纠纷、金融纠纷等专业化调解工作室。健全特邀调解员和特邀调解组织名册，加强对调

解人员培训、指导和管理。

（四）对起诉到法院的纠纷，释明各类解纷方式优势特点，提供智能化风险评估服务，宣传诉讼费减免政策，按照自愿、合法原则，引导鼓励当事人选择非诉讼方式解决纠纷。调解成功、需要出具法律文书的，由调解速裁团队法官依法办理；调解不成的，调解员应当固定无争议事实，协助做好送达地址确认等工作。明确诉前调解时限，规范调解不成后的立案和繁简分流程序。建立诉前调解案件管理系统，做到逐案登记、全程留痕、动态管理，并将诉前调解工作量纳入考核统计范围。

（五）拓展全方位诉讼服务功能。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。设立诉讼引导和辅导区，配备引导员，张贴诉讼事项办理流程图或服务指南二维码，提供类案诉状模板。为检察官、律师、人民调解员、公证员、司法鉴定人员、志愿者等开辟专门通道，设立当事人休息等候区以及检察官、律师办公休息场所，为残疾人士设立无障碍通道和无障碍设施。建设面向社会的普法宣传教育阵地，打造文化诉讼服务中心。

（六）建立集约送达机制，建立统一送达平台。在诉讼服务中心设立邮政速递专门窗口，邮政公司选派业务骨干驻点窗口工作，全面梳理法院专递业务，协助规范法院专递工作，扎实解决法院专递运行中存在的问题。根据法院文书送达相关规范要求制定送达快件专用投递标准，开放投递系统与智慧法院系统对接，实时推送送达情况，出现疑难送达文书及时与法官取得联系，配合法院穷尽送达要求，在提供邮寄送达的基础上提供现场拍照留证、公告送达等增值服务。与邮政部门建立联席会议制度，及时将通过“法院专递”邮寄送达文书过程中存在的问题向邮政部门反馈，提升邮寄送达的准确性和及时性。对于邮政部门通过“法院专递”邮寄送达文书，

不能低于三次，其中必须至少保证其中一次的送达时间是非工作日。对外出工作或逃避送达的受送达人，利用上班之前、下班之后的时间以及节假日等当事人可能在家的时间，实行错时送达，提高了送达的有效性和成功率。诉讼服务中心配备专门送达团队，负责预约送达、直接送达、留置送达、邮寄送达、委托送达、转交送达、代收送达、公告送达等送达实施事务。

（七）创新保全、委托鉴定集约服务模式。在本院诉讼服务中心设立保全、委托鉴定统一服务窗口，完善业务标准，推动开展网上保全，优化保全联动机制。加强与司法鉴定管理部门工作衔接，做好与鉴定机构信息系统对接，实现对鉴定工作全程监督。

（八）完善内外联动的诉讼服务协作机制。打通县法院诉讼服务中心与公安、检察机关、行政机关、人民团体、行业协会、企业组织、居（村）委会之间的信息渠道，拓展参与人民法院审判辅助事务，在送达、调解、鉴定、执行等方面形成工作合力。建立本县司法行政机关之间的诉讼服务协作机制，在提交申请、材料收转、文书送达等方面共享信息资源，不断扩大跨域诉讼服务范围。

（九）完善社会力量参与诉讼服务机制，引入专家学者、律师、心理学家、公证员、鉴定员、志愿者等第三方，为人民群众提供多元纠纷化解方式。加强与本地区高校对接，为在校学生参与司法实践活动提供广阔平台。

（十）全面应用中国移动微法院，打通当事人身份认证通道，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。加强律师服务平台建设，提供网上立案、查询、阅卷、材料提交、联系法官、证据交换、调解、开庭、代理申诉、申请执行等服务。

(十一) 诉讼服务大厅配备便民服务一体机等智能化设备。完善 12368 诉讼服务热线智能问答系统。实现信息资源的互联互通、自动关联，为人民群众提供标准一致、数据同源的诉讼服务。

三、组织实施

(一) 加强与有关部门沟通协调，建立各相关部门主动支持、协同配合的工作格局。明确诉讼服务中心作为诉讼服务事项管理机构的职能定位，实现归口管理。

(二) 配备必要的员额法官和充足的法官助理，开展立案、调解、速裁快审等工作。充实司法辅助人员和聘用制人员，开展诉讼引导、咨询查询、材料收转等辅助性、事务性工作。配备一定数量的司法警察、警务辅助人员和安保人员，负责安全保卫等工作。全面加强司法能力建设，开展类型化培训，提升专业水平。

(三) 加大宣传推广。通过报纸杂志、电视网站、微博微信、新闻客户端等各类媒体，全面宣传多元解纷和诉讼服务的典型经验和做法，及时回应社会关切，自觉接受社会监督，广泛凝聚社会共识，营造良好氛围。

