

淄博市中级人民法院

淄中法〔2020〕26号

关于印发《淄博市中级人民法院 关于深入推进一站式多元解纷和诉讼服务体系 建设的实施方案》的通知

各基层法院，中院各部门：

《淄博市中级人民法院关于深入推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的实施方案》已经中院党组研究通过，现予以印发，望结合工作实际抓好贯彻落实。



淄博市中级人民法院关于深入推进 一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的实施方案

为深入贯彻习近平总书记“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示精神，认真落实中央决策部署和省市市委、上级法院工作要求，全面推进一站式多元解纷和诉讼体系建设，全力服务“六大赋能行动”、“十二大攻坚行动”和“一号改革工程”，为淄博凤凰涅槃、加速崛起提供有力司法保障，根据山东省高级人民法院《全面推进现代化诉讼服务体系建设的方案》《现代化诉讼服务体系建设的质效评估细则》等有关文件，结合我市法院实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻以人民为中心发展思想，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，围绕集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享总要求，按照“两新”即纠纷解决和诉讼服务理念更新、机制创新的工作思路，实现“三高”即纠纷解决高效率、诉讼服务高水平、群众感知高品质的工作目标，写好新时代淄博法院公信文章，提升新时期人民群众感受口碑。

二、总体目标

按照“繁简分流、轻重分离、快慢分道”工作要求，理清“四条

主线”，做好“四则运算”，“四条主线”即拓展诉非联动的“横线”、接好便民利民的“地线”、打通分调裁审的“导线”、做强业务指导的“纵线”。“四则运算”，即完善诉讼服务中心功能做“加法”、做好诉前诉中分调裁审做“减法”，借助信息技术做“乘法”，推进诉源治理做“除法”。全面建成“四化”即诉源治理多元化、联动化解社会化、纠纷分流层级化、解决程序简约化多元解纷机制和“五型”即功能设置便民型、诉讼服务门诊型、纠纷解决流水型、业务办理智慧型、辅助事务集约型诉讼服务中心，努力构建起现代化诉讼服务体系，打造淄博特色纠纷解决和诉讼服务新模式。

三、完善建成一站式多元解纷机制

（一）目标任务

着眼构建“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障”诉源治理大格局，依托诉讼服务中心，推动健全完善非诉讼纠纷解决机制，实现多元化解、诉调对接、速裁快审集约办理，为人民群众提供“四联”即社会联动、部门联接、诉调联用、功能联合的内外多元、经济实用、又快又好的纠纷解决渠道。基层人民法院一审民商事案件诉前调解30%以上，诉前调解成功率20%以上，速裁案件占比40%以上，实现“两降”即诉讼案件增幅下降、诉讼案件总量下降和“三升”即纠纷诉前化解率、案件质效比、群众满意度持续上升工作目标。

（二）具体措施

1.完善党委政府领导下的诉源治理平台。积极争取党委政法

委的支持，将万人成诉率、案件先行调解率及案件先行调解成功率等诉源治理相关指标纳入平安淄博建设考核体系；积极推动市域社会治理现代化试点工作，切实发挥人民法院在诉源治理中参与、推动、规范和保障作用，推动工作向纠纷源头防控延伸；推广沂源法院诉讼风险评估机制，积极引导当事人选择非诉途径解决纠纷。

2.健全完善诉调对接工作平台。市法院依据《关于进一步健全完善非诉讼纠纷解决机制的实施办法（试行）》的规定，强化与17家部门和组织的诉调对接，并联合下发相应纠纷的诉调对接文件。各基层法院对在市法院对接基础上，对本辖区重点行业重点领域实现诉调对接全覆盖，推动形成全社会共同参与的解纷格局。

3.强化诉前调解前置实质化运行平台。市法院探索对适宜开展诉前调解的一审案件和对进入二审程序的民商事案件进行审前调解。基层法院对符合《山东省高级人民法院关于民事诉前调解程序若干规定》第五条规定的十三类纠纷，在登记后立案前原则上应先行调解，调解不成的依法立案，各基层法院可根据本院收案情况，结合实际扩大诉前调解案件范围。诉前调解案件数量不得低于一审立案数的30%，诉前分流率不低于20%，调解案件平均办理时长不得超过30日。

4.完善行政争议审前和解平台。两级法院加强与政府法制机构的协调配合，充分发挥行政和解作用，形成程序衔接、优势互补、协作配合的行政争议解决机制，化解行政法律关系当事人之

间的矛盾纠纷，实现促进依法行政与维护行政相对人合法权益并举，构建和谐稳定的社会环境。

5.强化专职调解员作用。各基层法院应会同司法行政机关开展人民调解员公开选聘工作。两级法院应根据本院收案情况配备足够的专职人民调解员，为专职调解员提供开展调解工作必要的办公场所和设施，并对专职调解员调解案件数量和调解成功率作出具体要求。鼓励有丰富审判经验的未入额法官或返聘退休法官开展调解工作，鼓励建立以调解员和法官个人命名的调解工作室，充分发挥调解能手引领示范作用，形成淄川法院“热心大妈调解室”等一系列有特色的调解工作品牌。加强对调解员培训工作，两级法院均要制定本法院调解员培训办法，每年组织至少一次对调解员的培训。

6.健全特邀调解组织和特邀调解员制度。两级法院根据本院案件类型、构成、数量等实际情况，确定特邀调解组织和特邀调解员数量，并建立特邀调解组织和特邀调解员名册，颁发标牌和证书。市法院建立的名册，下级法院可以使用，特邀调解组织和特邀调解员名册应当在法院官方网站和诉讼服务中心等场所公开，方便当事人查询。

7.完善调解员财政保障和考核制度。积极与党委政府进行对接，争取诉前纠纷化解专项资金，调解员每成功调解一案，根据实际给予100-300元补贴。加强对调解员的考核管理，定期对调解工作进行统计评估，推选“金牌调解员”，对其进行宣传和推广，

建立退出机制，对不能胜任工作的调解员及时调出调解队伍。

8.积极推动“诉前调解+诉前保全”模式，提高诉前调解成功率。推广博山法院“诉前调解+诉前保全”经验，对无财产可供保全的案件，提醒当事人考虑诉讼成本收益，对于保全成功的案件，积极开展诉前调解工作，推动形成“以保促调、以保促审、以保促执”的良好局面。基层法院调解成功后自动履行率不低于60%。

9.积极推进在线矛盾纠纷多元化解工作。统一运用人民法院调解平台，将调解组织及调解员录入人民法院调解平台管理，实现案件调解全程留痕、可视管理。搭建在线调解室，积极引导调解员通过人民调解平台或在线调解室通过音视频方式进行调解，调解员使用音视频在线办理调解案件占比不低于30%。

10.优化速裁快审程序。对适用速裁程序审理的案件，原则上应当在立案之日起三十日内审结。各基层法院可以自行探索采取类案集中办理、示范诉讼、要素式审判等方式，运用信息化等手段，积极推广全程无纸化网上办案，推动速裁快审方式创新、效率提升。

11.切实发挥司法确认保障功能。各基层法院应设立专人负责司法确认工作，实现人民调解司法确认快速立案、快速审查、快速办理，在线提交司法确认案件占比不低于80%。做好调解与督促程序的衔接、通过支付令方式，为和解协议、调解协议效力的强制执行提供保障。

12.全面对接公共法律服务体系。延伸律师代理申诉制度功能，

成立律师工作站，整合律师诉前调解、代理申诉、法律援助、法律咨询等功能；探索公证机构参与调解、送达、执行；探索司法鉴定机构、志愿者组织、价格认定机构入驻法院提供相应解纷服务，在诉讼服务中心设立相应岗位，充分发挥公共法律服务作用。

13.大力加强司法建议工作。依法延伸诉讼服务中心服务发展职能，积极研判审判领域反映的有关企业经营管理、政府社会治理等方面存在的问题，找出症结，探索规律，预测趋势，提出司法建议，积极促进企业在经营活动中规避法律风险、消除诉讼隐患，政府在依法行政中完善管理机制、改进执法工作；探索法官与企业、村居“一对一”联系制度，向前延伸法律服务，切实做到事前服务提早、事中服务提质、事后服务提效，从源头上预防和减少矛盾纠纷。

四、建设现代化诉讼服务体系

（一）目标任务

对诉讼服务中心功能配置进行重新定位整合，对运行机制进行深度变革创新，对审判管理进行流程再造提升，做到“四个更加”即在诉讼服务广度上更加优化，在案件识别精度上更加准确，在事务办理密度上更加集中，在流程运行速度上更加顺畅，升级改造诉讼服务智慧便捷、分调裁审无缝对接、审判辅助集约高效的现代化诉讼服务中心，实现“四好”即功能好、服务好、运转好、效果好和“四满意”即党委政府满意、当事人代理人满意、法院办案主体满意、社会各界群众满意的工作目标。

（二）具体措施

1.升级立体化诉讼渠道。通过诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动终端、12368 诉讼服务热线、巡回审判等多种渠道，为群众提供诉前调解、查询咨询、登记立案、信访接待等线上线下一站式诉讼服务。

2.深化信息化辅助应用。鼓励有条件的法院建设 24 小时法院等全流程网上办公办案自助服务设施，法院可将自助设施设立在诉讼服务中心周边、街道社区等矛盾纠纷较多的地点，通过发挥社区工作者、志愿者等力量，为当事人开展诉讼活动提供便利。

3.提升规范化服务水平。两级法院根据本院特点，可在大厅内部设置诉讼引导区、纠纷分流区、立案受理区、立案服务区、速裁快审区、信访接待区、自助服务区、便民服务区等，各区域应设定明显标识，并针对各区域特点合理配备相关智能化设备及便民设施。诉讼服务中心要实行窗口功能公开、人员职责公开、服务标准公开的“三公开”制度，并引入诉讼服务评价机制，提供律师线下身份验证服务，提升诉讼服务中心服务质量。

4.加快繁简分流机制创新。完善“分调裁审”工作机制，明确繁简分流标准，基层法院及市法院至少设专职分流员 1 名，通过运用“分调裁”平台，建立系统算法加人工识别的分流模式，实现案件精准分流。在确定具体繁简标准时各基层法院可因地制宜，不简单以诉讼标的额划分，结合案由、法律关系、诉讼主体、诉讼请求等因素综合确定。市法院对事实清楚、法律关系简单，没有

新的事实及证据的二审案件进行分流。基层法院可根据《山东省高级人民法院关于民事速裁程序若干规定》第三条规定的四类案件进行速裁分流。各法院可以因地制宜，结合实际扩大速裁案件范围。

5.推进速快精团队改革。两级法院均要成立调解速裁快审精审团队。速裁团队要选优配强速裁法官，充实法官助理和辅助人员，将调解员纳入速裁团队，诉前调解不成、符合调解的简单案件，由调解员所在的速裁团队直接速裁。诉前调解队伍和速裁团队按照最高法院及省法院要求，统一设在诉讼服务中心，基层法院根据本院收案情况，一般应配备不少于3个速裁团队，速裁案件平均办理周期一般不得超过15天，也可根据本院收案类型，针对民间借贷、婚姻家庭、道路交通事故等大量类型化纠纷设置快审团队，力争用30%左右的审判资源办理70%左右的简单案件，实现大量简单案件在诉讼服务中心一站式速裁快审，少数复杂案件由专业审判团队精细化解决的审判格局。

6.优化小额诉讼程序。各区县法院要对事实清楚、权利义务明确、争议不大的简单金钱给付类案件准确适用小额诉讼程序，实行一审终审。在适用小额诉讼程序中要坚持简化程序不减损权利，既要通过简化程序、一审终审等制度减轻当事人诉累，尽快兑现胜诉权益，又要明确法院和法官的释明告知责任，优化流程节点，确保权利保障不打折扣。

7.完善集约化服务机制

(1)建立集约送达机制。全市法院将送达工作全部归口至诉讼服务中心负责，统一使用省高院开发的送达平台，配备专门送达团队，形成由承办法官（法官助理）发起送达申请，送达团队开展预约送达、直接送达、留置送达、电子送达、邮寄送达、委托送达、公告送达一体化的送达实施事务，法官最终确认效力的运行工作机制。使用送达平台送达诉讼文书总量与受理案件总量比不低于200%，电子送达率不低于80%。

(2)建立集约保全机制。全市法院将保全工作全部归口至诉讼服务中心负责，统一使用省高院开发的保全平台，为当事人提供保全申请、保函办理、电子保单推送等服务，大厅设置保全网控窗口，实现保全各节点线上、线下一站办理。在线办理保全率和诉讼保全担保率不低于50%。

(3)设立委托鉴定中心。在诉讼服务中心设立委托鉴定中心，统一使用省高院开发的鉴定平台，管理鉴定、评估、审计、检验、公证等工作，委托鉴定中心要制定统一业务标准，对专业机构进行监督、考核、评价，对专业机构名册实行动态管理，按照《山东省高级人民法院关于民事诉前调解程序》第十八条规定的七类案件实行鉴定前置。使用鉴定平台在线委托鉴定率不低于60%。

8.提升人民群众司法获得感。市法院牵头建立淄博地区电子送达地址数据库，全市法院大力推进电子送达，提高送达效率；探索“司法+保险”模式，将保险机制从诉讼保全扩大到悬赏执行、执行救助等工作，为当事人提供更多选择。

9.探索辅助事务外包。将适宜由社会承担的送达、扫描等辅助性事务通过政府购买服务的方式，由社会化专业团队开展。

10.升级诉讼服务热线。严格落实12368热线接线规范和来电诉求协调办理机制，将各类来电诉求的办理时间、期限和要求制度化，两级法院各业务部门要确定专人负责与12368热线的对接联络，限期办理本部门涉及12368热线问题答复和交转办事项。服务满意度评价不低于85%。

11.提升各项立案质效。两级法院应在诉讼服务大厅安排专人为当事人提供网上立案和跨域立案指导工作，对当事人在网上提出的立案申请原则上应当日审核，不得要求当事人再提交纸质立案材料。

12.开辟案件绿色通道。诉讼服务大厅应对涉市重点企业、重点工程、重点项目以及涉老弱病残孕、涉军类案件开辟绿色通道，对绿色通道内案件优先立案、送达、保全、审理、执行，并为当事人提供上门立案、预约立案等服务。

五、加强涉诉信访平台管理

（一）目标任务

健全完善涉诉信访工作机制，深度加强信息化科技运用，深入推进涉诉信访案件办理化解，注重发挥外部力量化解功能，从源头上解决问题，实现涉诉信访案件“三量”即抑制增量、清减存量、保证质量和“一个不出”即重要敏感时间不出问题的工作目标。

（二）具体措施

1.坚持事要解决。坚持“有解思维”、立足“事要解决”，对近年来赴省、进京以及部分来市访案件进行排查梳理，列出化解台帐，明确包案领导、包案责任人和完成时限，分批交办给基层法院和中院相关业务部门，通过调度、督导、考核、通报等措施，推进全市法院涉诉信访案件有效化解，实现重点信访案件化解率达到99%以上。扎实做好初信初访案件的转办交办和督办，确保初信初访案件得到及时、依法处理和化解，基本实现年底信访无积案。

2.落实责任到人。进一步明确原承办法官是涉诉信访问题的第一责任人，原承办部门是涉诉信访问题的责任部门。涉诉信访问题产生后，由原承办法官、承办部门负责处理、化解。原承办法官、承办部门处理、化解涉诉信访情况，纳入年度法官和部门绩效考核，并与法官评优树优、职级晋升挂钩。

3.推行首办负责。认真落实院领导信访值班和对分管领域的信访案件首接负责制，对于接访的案件“一办到底”，直至息诉罢访；对于各业务庭的信访案件，原承办法官不能接谈或承办法官已不在该庭的，由庭长进行接谈处理，并实行首接负责，“一办到底”。信访案件总量在30件以上的法院，每年院庭长化解重点信访案件不少于3件。

4.推广网上办理。对于来信来访事项及上级法院交办转办信访案件，一律录入诉讼服务平台和全国法院信访信息管理系统，通过系统限期转交办、答复。录入的信访案件数量不得低于上级法院已登记本辖区或归属地信访案件数量的40%。积极推行网上

申诉，拓宽网上申诉渠道，进一步完善网上申诉及来信办理工作规范，加强对网上申诉案件的接收、审查和办理，提高办理效率。充分发挥远程视频接访系统的作用，积极向上级法院提出申请，引导信访人通过远程视频接访系统反映诉求、解决问题。信访案件总量在 15 件以上的基层法院，向上级法院申请远程视频接访不少于 2 件；信访案件总量在 30 件以上的基层法院，向上级法院申请远程视频接访不少于 3 件。

5.加强人员管控。对重点信访人员进行排查，建立工作台帐，逐案落实稳控责任。积极争取党委领导和支持，加强与政府及有关部门的沟通、协作，切实做好重点、敏感时期重点信访人员稳控工作，坚决防止发生极端、恶性信访事件和淄博籍信访人员在京、在济丢丑滋事事件。

6.落实报告制度。加强对信访数据的深度分析，定期向院领导呈阅，为领导掌握情况、科学决策提供第一手资料。至少每半年形成本地信访大数据分析报告，提出对策建议，建立健全信访预警机制。对重大、重点信访案件或上访人有可能继续上访的信访案件，及时报告分管院长或院长阅批、处理，坚决落实领导批示或处理意见，强力推动信访问题化解。

六、工作保障

（一）加强组织领导

一站式多元解纷和诉讼服务体系建设是全市法院的一项系统工程，必须充分发挥和凝聚全市两级法院的合力。两级法院“一

把手”是第一责任人,对每项工作任务要明确牵头部门和责任部门。牵头部门要认真担负起牵头责任,负责统筹协调、组织实施及有关情况汇总等,对本部门可自行解决的问题要即行推进,对与其他部门之间关联性协同性问题要联动推进;其他责任部门要明确责任人员,主动作为,做好自身职责范围内的协助配合等工作。

(二) 明确时间节点

两级法院根据工作实际明确时间表、路线图和责任链,全力推进本院一站式多元解纷和诉讼服务体系建设各项工作走在全省前列。

(三) 严格考核标准

市法院将以最高人民法院《诉讼服务指导中心质效评估体系》为参照,制定我市两级法院考核标准,考核将侧重于实际应用及效果,并结合当事人满意情况。

(四) 加大宣传力度

充分利用报刊、电视、网络等多种媒体,加强对诉讼服务便民利民、多元解纷、非诉优势、网上立案、司法公开、普法教育等多方面的宣传力度,弘扬司法为民正能量,切实增强非诉讼解纷方式的知晓率、首选率和淄博法院诉讼服务中心的品牌力、影响力。

(五) 完善激励机制

两级法院应根据工作时长、工作质效、群众满意度等诉讼服务指标,对诉讼服务中心工作人员进行量化考核,并纳入绩效考

核，以提升工作人员积极性，促进现代化诉讼服务体系长效健康发展。

（六）强化督导检查

市法院将强化督促检查，及时跟踪、检查、指导工作情况，通过运用信息平台大数据管理功能，线上线下相结合，定期或不定期开展督导检查、满意度调查等方式，加大对区县法院一站式多元解纷和诉讼服务体系建设情况的检查指导，对工作不认真、敷衍塞责、推动成效不明显的法院，严肃追究责任，督促整改落实。

