

# 广州市花都区人民法院文件

花法发〔2020〕18号

---

## 关于印发《花都区人民法院关于推进“一站式” 诉讼服务体系建设的实施意见》 的通知

各部门、各审判业务庭：

为全面推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的实施意见》印发给你们，请认真贯彻落实。

广州市花都区人民法院

2020年5月16日

# 花都区人民法院关于推进“一站式” 诉讼服务体系建设的实施意见

为全面推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的实施意见，进一步增强人民法院解决纠纷和服务群众的能力水平，着力防范化解风险，依法维护社会大局稳定，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印发〈关于加快推进“一站式”诉讼服务体系建设的实施意见〉的通知》以及《广州市中级人民法院印〈关于推进一站式多元解纷机制建设的若干意见（试行）〉的通知》等规定，结合本院工作实际，制定本实施意见。

## 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，认真贯彻落实党的十九届四中全会精神，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，坚持以人民为中心，落实最高人民法院关于“两个一站式”建设的决策部署，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，为人民群众提供高水平的一站式纠纷解决方案和高品质的一站式诉讼服务平台，努力把多元解纷和诉讼服务打造成花都法院高质量的“司法民心工程”。

## 二、总体要求

（一）坚持以人民为中心。加大司法便民利民惠民工作力度，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。

（二）坚持法治保障。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。

（三）坚持目标导向。严格按照省高院的工作要求，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。

（四）坚持改革创新。落实关于司法体制综合配套改革的决策部署，加强联动融合，重塑诉讼格局，提升程序效能，形成符合中国国情、体现司法规律、引领时代潮流的中国特色纠纷解决和诉讼服务新模式。

（五）坚持“四化”建设标准。

1. 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；

2. 集约化。整合诉讼服务中心职能，实现一站式多元化解纷、一站式诉讼服务；

3. 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；

4. 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。

### 三、组织结构

为确保一站式多元解纷和诉讼服务体系建设工作的顺利开展，本院成立“两个一站式”建设工作领导小组，领导小组成员如下：

组 长：李 娜（党组书记、院 长）

副组长：郭满雄（党组成员、副院长）

成 员：罗锡翔（党组成员、副院长）

谭伟平（党组成员）

王首庆（党组成员、政治部主任）

万咏华（党组成员、执行局局长）

领导小组下设办公室，办公室设在立案庭，办公室主任由立案庭庭长杨国辉兼任，邓碧君、刘靖、胡运如、汤敏霞、黄晓莉、黄万胜、黄建飞、姜敏、谭小敏、龙兰军、罗海清、韦启袍为领导小组办公室成员。领导小组办公室主要负责讨论、协调、总结“两个一站式”工作的日常事务，各部门按工作分工各司其职，协调配合落实好相关工作。

### 四、“一站式”多元解纷

（一）积极参与诉源治理机制。创新发展新时代“枫桥经验”，充分发挥人民法院的审判职能，推动人民法院工作向纠纷源头防控延伸。主动做好与党委政府创建“无讼”乡村社区、一体化矛盾纠纷解决中心等工作对接，支持将诉源治理纳入辖区平安建设考评体系。加强对非诉讼方式解决纠纷的支持、指导和规范。强化就地预防化解矛盾纠纷功能，主动融入基层解纷网络建设，推动辖区内街镇建立诉讼服务站、法官联络点，加强巡回服务，为辖区内基层调解组织解决纠纷提供培训指导，从源头上减少矛盾纠纷。强化司法大数据对矛盾风险态势发展的评估和预测预警作用，力争将多发、涉众、涉访等重大矛盾风险化解于诉前，建立资源共享、多部门联动的一体化诉前纠纷解决机制。

（二）推动专业化调解平台建设。根据纠纷类型和特点，在诉讼服务中心按需建立道路交通、物业纠纷、劳动争议、医疗纠纷、银行保险、知识产权等专业化调解工作室。专门建立商事调解中心，支持司法局、工商联和商会组织调解商事纠纷。推广建立律师调解工作室。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。

（三）完善诉前多元解纷联动衔接机制。联合有关部门出台推进多元解纷文件，畅通与司法局、工会、共青团、妇联、法学会、行政机关、仲裁机构、公证机构、行业协会、行业组织、商会等对接渠道，加强数据协同共享，指派专人开展联络工作。促进建立调解前置机制，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，实现人民调解司法确认快立快办。

（四）推进“分调裁审”机制改革。普遍开展民商事一审案件繁简分流工作。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。在诉讼服务中心配备速裁法官或团队，综合运用督促程序、司法确认程序、小额诉讼程序、简易程序、普通程序等，从简从快审理简单案件，提升审理效率。年底前，本院力争实现进入诉讼的案件70%以上通过速裁方式解决。

（五）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，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。推动调解平台与仲裁、公证、人民调解、商事调解、行业调解、律师调解等其他非诉解纷平台对接。年底前调解案件在线办理占比超过30%。

（六）深化诉讼引导机制。在诉讼服务中心设立诉讼咨询引导区，配备诉讼引导员，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民事纠纷，除依法或依性质不得调解的以外，原则上转入诉前调解工作室先行调解。

## 五、“一站式”诉讼服务

（一）推进诉讼服务信息化处理。全力打造以“广东法院诉

讼服务网”为核心，贯通大厅、热线，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”。按照上级法院的工作要求，大力推进网上立案，全年网上立案率达80%以上，争取达到100%，网上缴费率达50%以上。

（二）加强诉讼服务规范化、标准化建设。以“一次办好”为目标，全面梳理服务项目清单，逐项制定标准化工作规程和一次性办理服务指南，规范服务流程，提升服务质量，明确权责关系，以标准化促进诉讼服务普惠化、便捷化，推动实现同一诉讼服务事项的无差别受理、同标准办理。

（三）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。设立诉讼引导区和自助立案区，配备诉讼引导员和电脑、打印机、扫描仪等信息化硬件设备，提供诉讼事项办理流程或立案指南，张贴网上立案二维码，提供类案诉状模板。设立当事人休息等候区。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。

（四）深化案件“当场立、自助立、网上立、就近立”改革。严格落实立案登记制改革要求，对符合受理条件的案件原则上当场立案，并在5分钟内办理好立案手续。大力推行自助立案服务，

安排专人辅导，建立快速办理通道，减少当事人排队等候时间。全面实行网上立案，做到凡是能网上立案的案件，应上尽上。对当事人选择网上立案的，除确有必要现场提交材料外，一律网上办理。对当事人选择现场提交立案申请的，不得强制网上立案。加快推进跨域立案服务，设立专门窗口，建立就近受理申请、管辖权属不变、数据网上流转的联动办理机制，实现就近能立、多点可立、少跑快立。

（五）畅通涉诉信访渠道。规范网上申诉办理流程，完善视频接访机制，推动实质性解决信访诉求。推动健全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。

（六）完善社会化服务机制。进一步规范购买社会服务的种类、性质和内容，将适宜由社会承担的诉讼服务职能一律通过购买方式转移给市场。逐步引入专家、学者、律师、心理学家、公证员、志愿者等第三方社会力量，健全完善多元化诉讼服务机制，为人民群众提供多渠道的纠纷解决方式。

## 六、组织实施

（一）加强领导组织，落实经费保障。坚持在党委及其政法委的正确领导下，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，为购买社会化服务以及诉讼服务场所的升级、信息化建设提供经费保障。积极推动出台促进纠纷多元化解的立法，巩固完善制度机制建

设。落实“一把手”负责制。成立本院“一站式”工作领导小组，做好重大事项统筹协调工作，确保“一站式”建设任务顺利推进。

（二）强化队伍建设，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。配优配齐速裁团队，配备程序分流员、诉讼引导员等必要工作人员，开展立案、调解、速裁快审、诉讼引导、咨询查询、材料收转等各项诉讼服务工作。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、劳动争议等重点领域一站式多元解纷机制建设。审管办负责建立科学的业绩考评体系，将一站式多元解纷工作纳入审判执行态势分析，为推进重点领域一站式多元解纷工作提供依据。

（三）创新考核机制，提升业务水平。将诉前调解、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。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的专业化培训，不断提升调解能力水平以及调解成功率。

（四）加大宣传推广，营造良好氛围。把“两个一站式”建设作为2020年本院宣传的工作重点，立案信访部门与新闻宣传部门加强协调配合，通过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，进一步加大人民法院调解平台推广力度，采用喜闻乐见的宣传方式，增强人民群众对多元解纷和

诉讼服务工作的认同感，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。

（五）细化分解任务，抓好目标落实。按照上级法院要求细化分解任务，明确工作目标，确保每一项工作任务落地、落细、落实。到 2020 年底，要全面建成一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心，为人民群众提供更加丰富便捷的纠纷解决渠道和高品质的诉讼服务，完满实现“两个一站式”工作建成的目标。