

为深化司法体制综合配套改革，全面推动全市法院现代化诉讼服务体系建设，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》，制定本实施细则。

一、总体要求

1. 指导思想。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，坚持党对人民法院工作的绝对领导，坚持服务大局、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、科技创新，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。

2. 基本原则。坚持以人民为中心。加大司法便民利民惠民工作力度，把最好场所、最优服务提供给群众，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。

坚持法治保障。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。

坚持问题导向和需求导向。聚焦突出矛盾问题，满足多元司法需求，推动形成分层递进、繁简结合、衔接配套的一站式多元解纷机制，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。坚持改革创新。

落实最高人民法院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，形成符合市情特点、体现司法规律、引领时代潮流的纠纷解决和诉讼服务新模式。

3. 工作目标。到2020年底，全市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。普遍实行网上调解、网上立案，全面推行跨域立案，中基层法院普遍建立由多数法官办理少数疑难复杂案件，少数法官解决多数简单案件的工作格局。

二、具体措施

4. 充分发挥人民法院在社会治理中的作用。加强党政领导、政府支持，将多元化解工作纳入地方综治考核，推动将多元化解工作经费纳入财政预算，推动出台党委领导下的多元化解机制、政府支持下的财政保障机制等文件，积极参与党委政府“无讼”乡村社区创建、一体化矛盾纠纷解决中心、行政争议调解中心对接工作。推广“法官理家事”“无讼之道”等调解案例宣传形式，为纠纷解决提供培训指导，形成“百姓说事，法官说法”普法教育、纠纷就地化解机制。加强现代化便民诉讼体系建设，普遍配备车载法庭，深入开展巡回审理、就地办案。建立定期司法大数据对矛盾风险态势发展的评估报告制度，提前防控化解重大矛盾纠纷。

5. 完善诉调对接机制。制定诉调对接规范，明确诉前调解时限，规范调解不成后的立案和繁简分流程程序。联合相关部门出台推进多元解纷文件，与5个以上外部机构签订诉调对接机制文件。促进建立调解前置机制，对适宜调解的纠纷，在征求当事人意愿的基础上，在登记立案前委派给特邀调解组织或特邀调解员先行调解。对能够通过行政裁决解决的，引导当事人依法通过行政裁决解决。探索建立法官对接调解组织、司法确认联络员机制，推动司法确认全面对接调解平台，实现人民调解司法确认的快立快办。

6. 搭建诉调对接平台。在诉讼服务中心搭建解纷平台，设立类型多样的驻院调解室，引入更多的调解员常驻调解，主动为人民调解、行业调解、专业调解、仲裁机构、公证机

关、律师调解入驻法院提供平台。制定特邀调解组织和调解人员名册、调解人员培训办法，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，特邀调解员不少于10人。鼓励建立以调解员、法官个人命名的调解工作室，以及结合本地历史传统、地域特点的特色调解工作室。

7. 促进诉调对接实质化。建立法官、法官助理、书记员及调解员组成的调解速裁团队，尤其是增加调解速裁团队中法官助理的数量，开展调解速裁工作，提高解纷效率。普遍建立纠纷解决告知程序，发放多元解纷告知书，提供智能化风险评估服务，宣传诉讼费减免政策，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。完善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。

8. 完善“分调裁审”机制。普遍开展一审案件繁简分流工作，探索二审案件的繁简分流。设立程序分流员负责调裁分流和繁简分流。完善分调裁审工作机制，明确民商事、行政案件繁简分流标准，普遍应用系统算法加人工识别，实现精准分流。构建科学、精准、高效的案件流转、调裁对接、程序转换机制，在诉讼服务中心配备速裁法官或团队，加强统筹指导，指定专门人员承接简转繁案件办理工作，畅通简案流入、繁案流出渠道，形成多数简易案件在诉讼服务中心快调速审，少数复杂案件在后端精细化审判的工作格局。建立简案速裁快审配套机制，推进诉讼程序简捷化，实行类案集中办理，建立示范诉讼模式，制作类案文书模板，全面运用智能语音、网上审理等方式，提升审理效率。

9. 全面深化在线调解平台应用。特邀调解组织和调解员全部入驻“易解”平台，委派委托调解案件信息全部录入，实现本地区解纷资源全部汇聚在网上，做到调解数据网上流转。持续完善在线调解平台功能，为当事人提供在线咨询评估、调解、确认、分流、速裁快审等一站式解纷服务。加强与调解组织、仲裁机构等互联互通，实现案件信息、调解员信息等数据共享。

10. 健全立体化诉讼服务渠道。打造“厅网线巡”为一体的诉讼服务中心，通过诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动终端、12368诉讼服务热线、巡回办理等多种渠道，为当事人提供一站通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。

11. 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，包括诉讼服务中心整体工作规范、诉讼服务大厅立案工作规范、跨域立案工作规范、网上立案工作规范、12368热线办理规范等，并向社会公开，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。

12. 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。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。完善便民服务设施设备，方便当事人诉讼。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，以及检察官、律师办公提供休息场所，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。

13. 持续加强当场立案。严格落实立案登记制改革要求，建立立案材料公示清单，按照案由分别公示立案需要的全部材料，对符合受理条件的起诉原则上当场立案。加强登记立案工作的专项督查，及时纠正错误做法，一旦发现限制立案、控制立案等行为，严肃追究有关领导和人员责任。要在充分保障当事人诉权的基础上推进多元化纠纷解决机制建设，决不能把多元化纠纷解决机制与立案登记制割裂开来，更不能对立起来，决不能因为案件增多、审判压力大就走向回头路，出现“不立案”“限号立案”等问题。

14. 强化自助立案工作。配备重庆法院智能服务一体机，案件体量大的法院，要增加智能服务一体机数量，普遍推行自助立案服务，张贴操作指南，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。

15. 全面实行网上立案。实行网上立案是今年诉讼服务工作的重点内容。引导当事人尤其是律师、金融机构等网上立案，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，立案环节不再提交纸质材料。对当事人选择现场提交立案申请的，不得强制网上立案。对当事人因需要补充材料不符合当场立案条件的，引导当事人通过网上申请立案。

16. 普遍推行跨域立案服务。深化跨域立案诉讼服务改革，设立专门服务窗口，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。

17. 完善集约化诉讼服务机制。完善卷宗管理系统，推动将扫描装订、卷宗流转等辅助性、事务性工作集中到诉讼服务中心，实行集约管理。建立集约送达机制，对接人民法院统一送达平台，应用好平台，实行所有送达网上办理，实现所有送达方式线上操作全覆盖。配备专门送达团队，负责集约送达实施事务。创新保全、委托鉴定集约服务模式，设立保全、委托鉴定统一服务窗口。全面应用鉴定系统，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。

18. 加强涉诉信访工作。完善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。畅通信访渠道，规范网上申诉办理程序，完善四级法院联动视频接访机制，推动实质性解决信访诉求。深化涉诉信访信息系统应用，对来访来信数据逐件逐次录入、统一管理、全程留痕，确保涉诉信访信息录入率、合格率均达到99%以上。

19. 完善内外联动的诉讼服务协作机制。打通人民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，拓展公证参与人民法院司法辅助事务，在送达、调解、鉴定、执行等方面形成工作合力。

20. 完善社会化服务机制。将能够由社会第三方辅助完成以及能够外包的服务性工作全部剥离出来，通过购买服务，由社会化专业化团队开展。进一步规范购买社会服务的种类、性质和内容，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服务。加强与高校对接，引导实习学生参与司法辅助事务，为在校学生参与司法实践活动提供广阔平台。

21. 推动智慧诉讼服务建设。要将信息化智能化作为诉讼服务发展新动能，依托大数据、云计算、人工智能、物联网等信息技术，推动形成以电子诉讼服务为核心，贯通大厅、热线、网络、移动端，通办诉讼全程业务的“智慧诉讼服务”新模式。

22. 深化诉讼服务指导中心信息平台应用。对照现代化诉讼服务体系建设质效评估体系，针对多元化解、立案服务、分调裁审、审判辅助、涉诉信访五大业务板块，按照要求建机制、定规则、搭平台、推应用，根据指标内容进行文件上传、数据填报、信息录入、平台对接，汇聚和展示多元化解和诉讼服务工作情况，实现对各法院诉讼服务的可视化展示和可量化评估。整合分散、独立的诉讼服务应用系统，对接审判、执行、信访、公众服务网、移动微法院、自助立案等系统，统一接入信息平台。

23. 全面应用中国移动微法院。借力互联网科技，打造“移动式”网上诉讼服务，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。通过移动微法院进行全国范围的跨域立案，切实减轻当事人诉累。

24. 完善网上诉讼服务中心。扩展网上服务功能，优化升级重庆法院公众服务网，在公众服务网或移动微法院建立阅卷、鉴定、保全统一入口，并与最高人民法院电子保全、

司法鉴定系统对接。制定网上阅卷规则，实行网上阅卷。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。

25. 建立 12368 诉讼服务热线智能问答系统。建立全市法院统一的 12368 诉讼服务热线智能问答系统，采取科学的工作模式，为当事人提供自助语音和人工服务，方便群众查询咨询。不断升级“12368”语音知识库，提供电话自助服务。通过购买社会服务或招录的方式，配备热线服务坐席员，及时接听当事人的查询咨询。

26. 加强大数据智能分析。深度挖掘立案、调解、速裁、信访等信息资源，开展全数据分析，科学研判各类矛盾纠纷发展态势和审判执行质效情况，为国家治理、社会治理和党委政府决策提供参考。加强诉讼服务网络信息安全防护体系建设，实现内外网信息可靠交换与安全共享。

三、组织实施

27. 坚持党的领导。在党委及其政法委的领导下，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，为购买社会化服务提供经费保障。

28. 加强组织保障。落实一把手负责制，成立工作领导小组，做好重大事项统筹协调工作。加大对诉讼服务场所升级、信息化建设的经费保障力度。明确立案庭（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。建立各相关部门主动支持、协同配合的工作格局。根据审级、岗位特点建立分类考核制度，将案件办理、立案信访、管理协调及其他事务性工作纳入考核范围。

29. 加强人才队伍保障。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。

30. 抓好目标落实。各法院要根据本实施细则的目标任务，加快制定本地区实施方案，明确完成时间表、路线图和责任链。上级人民法院要通过运用信息平台大数据管理功能，开展督导检查、满意度调查等，强化对下检查指导。对落实到位、积极作为的，通报表扬。对工作落后、消极懈怠、进展缓慢的，督促整改。

31. 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。