

河南省洛阳市中级人民法院

洛中法〔2019〕6号

洛阳市中级人民法院 关于进一步完善诉讼服务建设的规范

为贯彻落实《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》（法发〔2019〕19号），深入推进我市两级法院多元化纠纷解决机制和现代化诉讼服务体系建设，提高解决纠纷和服务群众的能力水平，进一步统一和规范我市两级法院一站式多元解纷及诉讼服务工作，提出如下要求。

一、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，坚持以人民为中心的发展思想，紧紧围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”目标，坚持以问题为导向，推进改革创新，坚持以创新为动力，鼓励基层首创精神。把全省法院诉讼服务中

心提升为集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享现代化诉讼服务体系。

二、目标任务

（一）建设现代化集约化诉讼服务平台

实现诉讼服务中心转型升级，搭建集多元化解、立案服务、分调裁审、审判辅助、涉诉信访五大业务为主要板块的诉讼服务平台，通过机制建设、规范流程、信息化建设、推广应用，形成流程全贯通、业务全覆盖、机制无缝衔接的服务体系。

（二）全面加强诉讼服务中心机构整合和人员配置

树立对外参与治理、服务群众，对内化解纠纷、服务审判的现代化诉讼服务意识，以集约化的诉讼服务平台为基础，完善立案部门职能：将分调裁审（包括案件繁简分流、案件速裁快审、委托委派调解、特邀调解、在线调解、诉调对接）、立案登记（包括大厅立案、跨域立案、网上立案、自助立案）、审判辅助（包括 12368 热线、集中送达、保全、鉴定、网上阅卷、网上交退费）、涉诉信访（包括律师代理申诉）等业务集中于诉讼服务中心，要真正实现优化审判资源配置，加强机构人员整合，促进业务功能融合。打破过去职能分散、流程混乱、质效不高的模式，形成统一管理、规范流程、高效精准的现代化诉讼服务机制。从本院实际出发。围绕“做大做强诉讼服务中心”的工作理念，配齐配优诉讼服务中心团队，包括立案团队、速裁团队、审判辅助团队、涉诉信访团队等，鼓励年轻法官、干警到诉讼服务团队培养锻炼，

制定科学合理的绩效考核标准，提高诉讼服务团队积极性和诉讼服务质效的全面提升。

三、工作规范

（一）场所及名称

1. 统一场所：市中院及各基层法院必须设立专门的诉讼服务大厅；人民法庭设置诉讼服务场所，且诉讼服务大厅要与办公或审判区域相区分；

2. 统一名称：对外统称为“洛阳市或洛阳市 xx 区人民法院诉讼服务中心”。

（二）功能布局

1. 诉讼服务大厅应当做到布局合理、功能完善、宽敞明亮、庄重整洁，并结合当地民族、地区特性突出展示法文化、民族文化。

2. 新建的诉讼服务大厅应结合大厅面积、布局合理设置十大功能区：安全保障区、诉讼引导区、诉讼业务办理区、速调中心、自助服务区、社会化服务区、休息等候区、法制宣传教育区、速裁团队工作区、审判辅助事务办理区、信访服务区。

3. 已经建成的诉讼服务大厅应当在原有功能区基础上按照 10 大功能区进行合理调整。

4. 信访服务区与诉讼服务大厅其它功能区在空间上相对分隔。

5. 各服务区应当设立显著标识，方便当事人按照需求简便地

到相应功能区办理事务。

（三）功能设置（十大功能区及 37 项职能）

1. 安全保障区

（1）安全检查：身份识别和联网验证登记、安检门、手持安检仪、脚底金属探测、液体检测、防爆防火、随身物品 X 光检测、随身物品临时寄存、律师通道。

（2）大厅秩序保障：高清音视频全域监控、办公秩序保障、应急处置、安全用水用电、防火防盗、防火防盗。

2. 诉讼引导区

（3）导诉人员：设置导诉台，安排熟悉诉讼服务业务人员负责接待问询（表格、文书等填写指导）、导引分流（诉讼风险提示、引导非诉讼纠纷解决）、智能设备、自助设备的使用指导、绿色通道辅助。

（4）虚拟导诉：努力实现自助式虚拟导诉、排队叫号、寻路导航、智能机器人。

（5）导诉宣传：LED 屏、视频播放设备、宣传图册等介绍诉讼服务大厅各个功能分区和服务职能、诉讼服务人员信息，优化服务信息公开。

（6）员额法官诉前辅导区：设立专门窗口或区域，引入专门的安排经验丰富经验的法官、调解员等专业人员进行诉前辅导，向欲诉群众进行诉讼风险提示、诉讼流程介绍、案件速裁，大力开展诉前化解纠纷、诉前调解、诉调对接工作。

3. 诉讼业务办理区

（7）窗口立案登记：对诉讼程序内案件进行登记立案，实行一次性告知制度，配置专职案件繁简分流员，按照“分调裁审”规范进行案件登记、诉前调解、速裁快审、案件分流精审。

（8）跨域立案：按照跨域立案规范，安排专门人员为当事人办理跨域立案登记、有关事项告知及向管辖法院移送案件业务，接收并办理辖区外法院通过跨域立案系统移送的案件立案登记。

（9）网上立案：按照网上立案规范，安排专门人员办理通过网络提供立案材料的案件登记、告知。

（10）司法救助：按照司法救助申请办理规范，办理缓减免交诉讼费申请。

（11）执行事务：按照执行事项办理规范，及时为当事人办理涉及案件执行的相关事项，包括执行申请、执行督促、执行异议、执行复议、执行财产申报、执行案件查询等。

（12）诉讼费用业务：办理诉讼费等费用的收取、退费、案款结算等事项，开设网上诉讼费用交退费功能，实现微信、支付宝等多渠道线上支付、退费功能，鼓励和引导当事人通过网络支付、退费。

（13）案件查询、咨询：为当事人、代理人提供案件查询咨询，告知可公开信息的内容,包括案件承办法官、合议庭组成人员、开庭时间、审判信息流程等。

（14）联系会见法官：按照诉讼服务中心联系法官及接待当

事人规范，办理当事人申请与法官会见、联系、给法官留言等事宜。

（15）诉讼材料收转：按照诉讼服务中心材料收转办理规范，接收诉讼参与人提交给承办法官的相关诉讼材料。

4.自助服务区

（16）诉讼服务一体机：在诉讼服务大厅自助服务区配置诉讼服务一体机，引导并鼓励诉讼参与人使用诉讼服务一体机进行自助立案、自助查询、自助交费等服务。

（17）其它自助服务设备：鼓励有条件的法院不断拓展自助服务内容，为人民群众提供自助联系法官、自助材料转收、自助风险评估、自助生成文书模板、自助阅卷、自助办理生效法律文书证明、自助领取法律文书等多种自助服务设备。

（18）24 小时自助法院：努力实现“24 小时自助法院”，为人民群众提供“7×24”模式的不间断的便民利民诉讼服务渠道。

5. 社会化服务区

（19）12368 热线：打造 12368 数据库和知识库，探索通过外包服务的方式实现话务服务质效。

（20）公证辅助事务：积极引入公证单位，通过派驻工作人员，为群众办理提供法律咨询、公证调解、公证送达等事项。

（21）法律援助工作站：与各地司法行政机关合作，在诉讼服务大厅设立法律援助工作站，为群众提供免费法律咨询服务、法律援助和司法救助事项。

（22）志愿者服务：积极对接当地高校尤其是法学院校，为在校学生参与司法实践活动提供广阔平台，选择优秀的在校学生作为志愿者，到诉讼服务大厅为群众提供简单法律咨询、法律文书撰写指导、诉讼风险提示等便民服务。

6. 休息等候区

（23）休息等候：为群众提供休息等候专门区域，提供便捷舒适、宽敞整洁的休息等候环境。

（24）便民服务：为群众提供饮水器具、书写桌椅、笔墨纸张、报刊杂志、应急药箱、复印打印、手机充电、老花眼镜、WIFI覆盖、网络传真、便民雨伞、便民轮椅、残疾人无障碍通道、无障碍卫生间等便利条件和服务。有条件的法院可提供电子图书馆、自动售货机、自助存取款、母婴室等服务。

（25）庭审播出：在休息等候区设置专门的视听载体，提供庭审直播、点播内容，方便群众直观了解人民法院开庭现场，作为普法宣传的重要环节之一。

7. 速调中心

（26）调解工作室：结合案件数量等情况，设立一定数量的调解工作室，为涉诉群众提供多元化解模式，包括；线上“云解纷”平台、委派委托调解、立案调解等。有条件 and 需求的法院可引入公证、专业组织、行政机关、特邀调解组织等在诉讼服务大厅成立专门的调解工作室。

（27）速裁工作室：设立专门区域，安排优秀法官团队，专

门办理繁简分流引入的速裁案件。

8. 审判辅助事务区

（28）集中送达：在诉讼服务中心设立集中送达中心，实现专业化的集中送达，配备专业团队或购买第三方服务，积极运用最高人民法院电子送达平台，通过专业化的预约送达、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方式完成诉讼过程中的各类文书送达。

（29）集中保全：先行确定部分审判辅助工作基础较好的基层法院试点建立集中保全工作机制，在诉讼服务中心设立集中保全窗口或者中心，进一步整合全院保全流程，完善业务标准，优化保全联动机制。

（30）集中委托鉴定：先行确定部分审判辅助工作基础较好的基层法院试点建立集中委托鉴定工作机制，在诉讼服务中心设立集中委托鉴定窗口或者中心，通过省高院统一的鉴定委托工作平台开展委托鉴定工作，实现委托鉴定工作规范、效率提高。

（31）网上阅卷、电子阅卷：按照诉讼服务中心卷宗查阅办理规范，设置专门场所和设备，努力实现为诉讼参与人提供网上阅卷服务、电子阅卷服务。

9. 信访接待区

（32）信访接待：设立专门的信访接待室或接待中心，妥善处理各类信访事项。

（33）视频接访系统：设立远程视频接访室，为上访群众预

约申请、安排连通管辖法院远程视频接访系统。

（34）律师代理申诉：建立律师代理申诉机制，设立律师工作室，办理律师代理申诉事项。

（35）信访信息系统：安排专门人员和信访工作人员切实完善“最高人民法院信访系统”数据录入与上传，应当做到有访必录、有信必录、有录必全，并保持录入工作的常态化、及时化。

10. 法治宣传教育区

（36）法治宣传媒介：制作更新及时、内容丰富、简明易懂的法制宣传音视频，通过在诉讼服务中心设置电子展示终端向人民群众进行法制宣传。在诉讼服务中心放置宣传资料、开设专题法制宣讲等方式，进行多类型法制宣传，引导群众有事找法、做事依法、办事用法。

（37）法治宣传走廊：充分利用诉讼服务中心及周边空间，展出法制宣传展板。



