

河南省高级人民法院印发《关于加快建设一站式多元解纷机制和诉讼服务中心的实施细则》的通知

文章属性

- 【制定机关】河南省高级人民法院
- 【公布日期】2020.04.10
- 【字 号】豫高法〔2020〕76号
- 【施行日期】2020.04.10
- 【效力等级】地方司法文件
- 【时效性】现行有效
- 【主题分类】诉讼与非诉讼程序法综合规定

正文

河南省高级人民法院印发 《关于加快建设一站式多元解纷机制和诉讼服务中心的实 施细则》的通知

豫高法〔2020〕76号

全省各中级人民法院、基层人民法院，郑州铁路运输中级法院和基层法院：

现将《河南省高级人民法院关于加快建设一站式多元解纷机制和诉讼服务中心的实施细则》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

河南省高级人民法院 关于加快建设一站式多元解纷机制和诉讼服务中心的 实施细则

为积极推进我省市域社会治理现代化,全面提升一站式多元解纷和诉讼服务水平,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》《关于人民法院深化“分调裁审”机制改革的意见》《关于进一步完善委派调解机制的指导意见》以及中央、省委和最高法院相关会议精神,结合我省法院实际,制定本细则。

一、总目标总要求

1. 认真落实中央和省委政法委市域社会治理现代化工作会议精神,自觉提升政治站位,在市域社会治理现代化大体系大格局中深入谋划、扎实开展多元解纷和诉讼服务工作,全面推进现代化诉讼服务中心建设,协调推进人民调解、综合治理工作,促进我国制度优势转化为治理效能,保障人民权利,维护社会公平正义。

2. 创新发展“枫桥经验”,积极参与诉源治理,压紧压实人民法庭、基层法院、中级法院参与责任,充分发挥人民法庭基础作用和中级法院终结作用。人民法庭实际对接基层社会治理组织,参与诉源治理工作。基层法院立足县域治理,统筹人民法庭诉源治理工作,加大诉前调解力度,落实一审中心主义,为二审终审打牢基础。中级法院按照市域社会治理现代化工作要求,综合研判、集中调度、统一指挥辖区法院社会治理工作,落实二审终审责任,促进大量矛盾纠纷解决在当地。

3. 以落实最高法院诉讼服务质效评估体系为抓手，坚持问题导向、目标导向、效果导向，集中人力物力，将全省法院立案庭尤其是基层法院立案庭打造成现代化综合型一站式多元解纷和诉讼服务机构，实现群众诉讼更方便、法官办案更有效、大量矛盾纠纷化解在基层。

4. 开展全省现代化诉讼服务中心建设示范法院创建活动，制定创建方案和标准指引，引导全省中级、基层法院扎实开展多元解纷、繁简分流和诉讼服务工作，加快推动诉讼服务中心转型升级，培育一批全省示范法院，争创一批全国一流法院。

二、多元解纷工作

（一）建立完善诉讼和非诉讼分流机制

5. 制定民事诉讼与调解、仲裁程序分流，行政诉讼与调解、行政复议、行政裁决程序分流指引，开展常态化诉讼和非诉讼分流工作。中级法院重点开展诉讼与仲裁、行政复议、行政裁决分流工作。

（二）建立完善诉调对接机制

6. 做大做强基层法院诉调对接中心，人民法庭与乡镇、村组、街道、社区等社会矛盾纠纷调处组织纵向对接，基层法院与人民调解、行政调解、行业调解、律师调解等社会调解组织横向对接，建立系统规范、科学有序、运转高效的基层社会矛盾纠纷预防调处网络。

7. 推广“道交一体化”平台，全省基层法院全部上线运行。

8. 各中级法院和案件较多的基层法院可以依托人民调解中心、综治中心、政务服务中心等平台，设立行政争议调解室（站），制定相关工作规范，促进行政争议实质性化解。

9. 制定婚姻家庭、民间借贷、劳动争议、劳务服务合同、买卖合同、租赁合同、物业服务合同、房屋买卖合同等多发易发类民商事案件和刑事自诉类、行政赔偿补偿、信息公开案件裁判标准、证据规则指引，促进诉前调解规范化。

10. 制定诉前调解、司法确认规程，统一线上线下诉调分流引导书、司法确

认提示书、司法确认申请书样式，加强和规范诉前调解、司法确认工作。

11. 制定特邀调解组织、调解员名册，规范调解组织、调解人员称谓，推动实现线上线下非诉调解工作规范化、信息化、智能化、专业化、类型化。

12. 制定人民法院指导特邀调解员业务规范，建立常态化联系指导、业务培训和管理考核制度，形成正向激励导向，充分调动调解员工作积极性。

13. 制定民间借贷等重点类型案件审查规范，建立诉前调解、司法确认审查制度，防范恶意串通调解、虚假诉讼、职业放贷、“套路贷”等行为。

（三）创新多元解纷方式方法

14. 积极参与社会治安综合治理，支持“全国乡村治理示范村镇”“平安社区（村）”“无讼社区（村）”“青少年零犯罪零受害社区（村）”建设。

15. 高度关注当地经济社会发展和社会稳定、矛盾纠纷状况，研判社会治理焦点、难点和盲点，积极通过示范诉讼、定期发布典型案例、多元解纷机制等手段，有效化解系列社会矛盾纠纷。

16. 定期向党委政府报告刑事、民事、行政案件发生、分布情况，提出意见建议，促进民事、行政案件万人起诉率稳步下降至合理区间。

三、繁简分流工作

17. 制定案件繁简分流标准。各基层法院制定本院一审民事、刑事、行政案件和执行案件，中级法院制定本院二审民事、行政案件和执行案件繁简分流标准。

18. 全面启用“系统算法”繁简分流模式，实现繁案简案自动分流；同时，鼓励各中级、基层法院结合本地实际，采用“经验分类”方法，扩大分流调解、简易快速审理案件范围。

19. 建立民事、刑事、行政、执行速裁快审快执团队。各中级、基层法院民事速裁快审团队设在诉讼服务中心，人民法庭开展民事速裁快审工作，工作量纳入繁简分流统计；刑事、行政、执行快审快执团队既可以设在相应审判执行部门，也可以在立案部门集中设立。

20. 出台民事、行政简单案件简化审理程序和简繁程序转换指南。

21. 制定机动车交通事故责任纠纷、劳动争议、离婚纠纷、买卖合同纠纷、物业服务合同纠纷、金融借款合同纠纷、信用卡纠纷、民间借贷 8 类案件要素式审判和示范性裁判工作指引和文书模板。鼓励各中级、基层法院探索其他类型案件简化审理、执行工作指引和文书模板。

22. 制定完善员额法官绩效考核制度，建立以案件数量、难易程度、适用程序等为核心的综合评估考核体系，适当加大调解且自动履行以及快审快执效果的考核权重，促进繁简分流工作健康发展。

四、诉讼服务工作

（一）提高立案服务规范化信息化水平

23. 严格落实统一立案、随机分案规定，所有案件由立案庭统一立案、由电脑随机分至员额法官，行政、执行等案件不得由相关部门先期审查，禁止“先审后立”。

24. 严格落实立案登记制规定，既要做好促进非诉调解等工作，鼓励支持人民调解；同时，又不得限制立案、超期立案、迟滞立案，把好立案关，不得把人民调解结案且自动履行的案件再行立案并当即下达结案文书，不得搞“案件注水”“指标美容”。

25. 全面落实电子卷宗随案生成制度，关联案件、类案实现自动推送和强制检索。

26. 大力推广民事、行政、执行案件网上立案、自助立案、网上交费，不断提高网上立案审核效率，网上立案、交费成为主要方式，线下立案实现“扫码立案”。

27. 人民法庭全部开通诉讼服务网、人民法院专网，全部实现和正常开展跨区域立案、网上立案、网上交费、网上审批等全部智能化诉讼服务功能。

（二）实现辅助性事务集约化社会化办理

28. 将送达、保全、委托鉴定等事务集中在诉讼服务中心，建立或对接统一

送达平台、保全平台、委托鉴定平台，实现送达、保全、鉴定统一受理、一网办理。

29. 设立集中扫描、送达中心，案件较多的法院可以将扫描、送达外包给专业化公司。

30. 严格落实执行案件首次网络财产查控规定，确保执行案件财产查控效率。

（三）提升综合服务水平

31. 建立诉前辅导制度，对起诉当事人进行诉讼辅导，通过诉讼风险评估、提供类似案件裁判，帮助联系调解组织，引导适宜调解的矛盾纠纷当事人选择人民调解。

32. 建立 12368 热线电话接听、交办、督办、反馈、回访工作制度，不断提高热线服务水平。

33. 建立以工作业绩为导向的诉讼服务工作考核制度，按工作类别、工作量、服务质量以及政治业务学习、技能测试、日常考勤等，对工作人员进行年度综合评价。

（四）加强涉诉信访工作

34. 畅通窗口接访、网上信访、群众来信办理渠道，落实院领导接访制度，大力推进视频接访、预约接访，提高接访、处访工作效率。

35. 建立并全面推行涉诉信访案件接待、登记、交办、办理、回复工作信息化，做到来信来访必登记、必上网、必转交、必回复，根据信访人诉求分类采取网上、电话、书面等回复方式，全程留痕、全程接受监督。

36. 全面推行信访案件与原审、原执行法院关联查询功能，所有涉诉、涉执信访案件可在信访窗口即时查阅，接访人员根据关联查阅情况进行接访和释明工作。

37. 落实领导包案制度，开展信访老户和重复信访专项治理，减少赴省、进京、到四巡人访数量。

38. 建立完善涉诉信访案件深度分析制度，对初信初访、信访老户形成原因

进行分析，提出合理化建议，从源头上减少涉诉信访案件发生。

五、组织保障工作

39. 加强统一组织领导。省法院诉讼服务中心现代化建设领导小组负责统筹、指导各级法院工作实施。各中级、基层法院成立由“一把手”任组长的领导小组，设立工作办公室，研究制定具体落实办法，将各项工作任务分解到相应民事、刑事、行政、执行、审判管理等部门，明确责任人和完成期限。2020年6月底前将工作开展情况书面层报省法院。

40. 完善绩效考核制度。省法院将完善对中级法院绩效考核体系，将诉前调解、司法确认纳入司法统计和绩效考核体系，平衡诉前、诉中考核指标权重，完善速裁快审案件考核标准，树立明确导向指引。各中级法院要根据本细则有关要求，完善对基层法院绩效考核规定，形成整体正向激励合力。

41. 强化信息技术保障。根据省法院部署加快送达、保全、委托鉴定平台建设。深化对电子卷宗同步生成的应用，全面提高立案诉讼服务水平。尽可能对接使用最高人民法院和省法院统建平台，避免重复建设和资源浪费。充分做好已建平台的应用，加强人员培训，督促习惯养成。做好平台维护工作，及时发现、收集问题，完善系统功能，简化操作流程。

42. 深化日常监督指导。省法院和各中级法院开展常态化监督指导工作，采取明察暗访、实地走访、视频远程巡访、查看卷宗等方式，对下级法院工作开展情况进行检查，发现典型，推广经验，查纠问题，推动工作。省法院定期通报各级法院诉前调解、司法确认、调解成功案件自动履行率、转立案率和速裁快审案件占比、上诉率、申请再审率以及诉讼服务现代化应用情况，督促各级法院查漏补缺，促进多元解纷和诉讼服务工作全面开展、均衡发展。

附件：1. 全省现代化诉讼服务中心建设示范法院创建方案

2. 全省现代化诉讼服务中心建设标准指引

3. 全省基层法院分组名单

附件 1

全省现代化诉讼服务中心建设示范法院创建方案

为贯彻落实全国、全省市域社会治理现代化工作会议精神，加快推进我省诉讼服务中心转型升级，省法院决定在全省法院开展诉讼服务中心现代化建设示范法院创建活动。现制定方案如下。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实最高法院诉讼服务质效评估体系，坚持问题导向、目标导向、效果导向，大力推进诉源治理，深化“分调裁审”机制改革，建设现代化诉讼服务中心，外部精准对接人民调解、行政调解、行业调解、律师调解等社会调解组织，内部统筹推进分流、调解、速裁、快审等工作有机衔接，将大量简单案件、类型化案件在立案阶段化解，让审判部门集中精力处理疑难复杂案件，实现诉讼案件逐年下降，审判质效明显提升，打造一批全省示范法院，争创一批全国一流法院。

二、创建方法

（一）明确标准。省法院制定《全省现代化诉讼服务中心建设示范法院标准指引》（附件 2），按照满分 100 分，从多元解纷、繁简分流、诉讼服务、涉诉信访、附则等 5 个方面 23 项指标，对示范法院创建工作进行量化，为现代化诉讼服务中心建设示范法院考核验收提供基本标准。

（二）分类创建。鉴于中级法院不具备直接对接基层社会矛盾纠纷调处机构的条件，繁简分流工作与基层法院有较大差异，各基层法院之间案件数量不平衡，创建工作分级进行。165 个基层法院分类开展，2019 年新收案件超过 10000 件的为 A 类，5000—10000 件的为 B 类，低于 5000 件的为 C 类（名单见附件 3）。

（三）统一考核。年底，省法院将对全省法院进行分级分类考核。基层法院

按照 A、B、C 三类分组考核，每组考核成绩排名靠前，且在最高法院诉讼服务质效评估中排名靠前的，授予全省现代化诉讼服务中心建设示范法院称号和牌匾。中级法院根据最高法院诉讼服务质效评估分数、省法院审判执行质效考核排名、辖区基层法院创建活动平均考核分数和示范法院创建情况，综合评定示范法院。被评为省级示范法院的，作为省法院年度对下评先、记功的重要依据。

（四）分批推进。全省诉讼服务中心现代化建设示范法院创建暂定为两期，2020 为第一期，2021 为第二期。两期期满后，根据形势和任务决定是否调整创建方案。首批被授予省级示范法院的，在第二期考核验收中进行复检，发现工作不合格的予以摘牌。被评为省级示范法院的，省法院将择优向最高法院推荐参加全国示范法院评选。

三、组织保障

（一）加强组织领导。各中级法院、基层法院要高度重视，将创建示范法院作为一项重要任务，“一把手”要亲自安排部署，主管领导具体负责，按照《全省现代化诉讼服务中心建设示范法院标准指引》，制定工作分工方案，将各项工作任务分解，明确责任部门、目标任务、完成期限，逐项落实。要建立沟通协作机制，定期召开工作协调会、推进会，确保各项工作统筹推进。

（二）加强监督指导。各基层法院要建立内部通报制度，每月统计汇总诉前调解、速裁快审、诉讼服务等各项数据，随时掌握工作动态。中级法院要加强对辖区法院的监督指导，定期通报辖区工作情况，发现问题及时督促整改。省法院对案件大院和重点法院实行定人定期指导制度，随时掌握工作进度，督促工作落实，并适时召开工作推进会、座谈会，总结经验，推广成功经验和创新举措。

（三）加强队伍建设。各中级、基层法院要根据诉讼服务中心业务工作量，按照规范、严格、科学、合理的要求，将胜任工作的人员充实到多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、综合服务、涉诉信访各团队，坚持按事设岗、以岗定人，坚持事有人管、人尽其用，防止有岗无人、人浮于事，加快建设一支政治素养高、业务知识熟、信息化技能强、精神风貌优的立案诉讼服务队伍，为全面

推进现代化诉讼服务中心建设提供坚强组织保障。

附件 2

全省现代化诉讼服务中心建设示范法院标准指引

项目	基本要求	考核标准
多元 解纷 工作 (30 分)	*基层法院与人民调解、行政调解、行业调解等横向联系，人民法庭与乡镇、村组、街道、社区等社会矛盾纠纷调处组织纵向对接，建立系统规范、科学有序、运转高效的基层社会矛盾纠纷调处网络。	对接 10 个以上调解组织的得 5 分，5-9 个得 3 分，1-4 个得 1 分。仅对接没有实际开展工作的不得分。
	*建立诉前调解经费保障、监督考核机制，根据工作量、工作效果定期考核调解员、发放绩效奖励。	建立经费保障机制并落实的得 3 分，建立监督考核制度并落实的得 2 分。
	积极开展委派、委托调解工作，人民法院调解平台分流调解案件不低于一审民事、行政起诉案件总量的 40%。	达到 40%的得 5 分，30%-40%的得 3 分，30%以下得 1 分。
	提高委派、委托调解成功率，调解成功率不低于 50%。	达到 50%的得 5 分，40%-50%得 3 分，40%以下得 1 分。

	*降低委派调解成功案件进入诉讼程序数量，调解成功案件自动履行率不低于 60%、转司法确认或出具调解书立案的比率不高于 40%。	5 4 两项指标均达标的得 5 分，每有一项不达标的扣 2 分。
	*多元解纷工作取得实质效果，新立一审诉讼案件数量自 2020 年起逐年下降。	5 4 下降 20%以上的得 5 分，下 10%-20%的得 3 分，下降 10%以下的得 1 分，同比上升的不得分。
繁简分流工作 (25 分)	建立完善案件繁简分流标准，实现“系统算法+人工识别”分流方式。	5 4 建立工作机制，并实际运行的得 5 分，没有建立机制的不得分。
	在诉讼服务中心设立民事速裁团队，在其他业务部门设立刑事、行政和执行案件速裁快审快执团队，高效开展工作。	5 4 设立速裁快审快执团队的得 5 分，每缺少一个团队扣 1 分。
	*完善员额法官绩效考核制度，建立以案件数量、难易程度、适用程序等为核心的综合评估考核体系。	5 4 建立以工作量为标准的考核机制并落实的得 5 分，没有制定的不得分。
	加强速裁快审工作力度，分流民事、行政速裁快审案件数量不低于一审民事、行政案件总量的 60%。	1 0 4 分流案件数量达到 60%的得 10 分，50%-60%的得 8 分，40%-50%的得 5 分，40%以下的得 1 分。

立案 服务 工作 (20 分)	*严格落实统一立案、随机分案规定，民事、刑事、行政、执行等所有案件由立案庭统一立案，所有案件由电脑随机分至员额法官。	落实统一立案、随机分案规定到位的得 3 分，不到位的不得分。
	*大力推进网上立案、自助立案、跨域立案，一审民事、行政、执行案件网上立案率分别超过 50%。	民事、行政、执行网上立案分别达到 50% 的得 8 分，每有一项达不到的扣 2 分。
	加快网上立案审核，网上立案审核按期率达到 90% 以上。	达到 90% 的得 6 分，达到 80%-90% 的得 4 分，低于 80% 的得 2 分。
	*电子卷宗随案实际制作率、手机号码录入率、身份证号码录入率均达到 95% 以上。	三项指标均达到 95% 以上的得 3 分，每有一项不达标的扣 1 分。
审判 辅助 工作 (15 分)	*将材料扫描、文书送达、保全、委托鉴定等辅助性事务集中到诉讼服务中心，实现送达、保全、委托鉴定事务一站办。	四项事务均集中在诉讼服务中心的得 4 分，每缺少一项扣 1 分。
	建立或对接使用统一送达、保全、委托鉴定平台，使用送达平台送达次数与受理案件总量比例达到 200% 以上，在线办理保全、保全担保比率达到 50% 以上，在线办理委托鉴定比率达到 60% 以上。	三项均达标的得 5 分，每有一项不达标的扣 1.5 分。

	*执行案件首次网络查控财产率达到 99%以上，当天查控率达到 80%以上，平均查控时间在 2 天以内。	4 分，每有一项不达标扣 1 分。
	*建立 12368 热线接听、交办、督办、反馈、回访工作制度，来电及转接热线接通率和工单办理率达到 95%以上。	2 分，每有一项不达标扣 1 分。
涉诉信访工作 (10 分)	完善来信来访登记、交办、办理、回复制度，正常开展预约视频接访，信访案件录入系统率、办理回复率均达到 100%，数据录入合格率达到 99%以上。	3 分，每有一项不达标扣 1 分。
	上级交办重点信访化解率达到 99%以上。	3 分，达不到的不得分。
	*信访秩序持续好转，进京、赴省、到“四巡”访均明显下降。	4 分，每有一项不达标扣 1 分。
奖惩	*创新现代化诉讼服务中心建设工作机制，取得明显成效，受到省级以上领导表扬或省级以上媒体报道的，酌情加分。	省级每次加 0.5 分，国家级每次加 1 分。
	*工作问题突出被上级通报批评的，酌情扣分。发现“案件注水”“指标美化”的，取消评选示范法院资格。	

注：标*号的为省法院制定工作标准，未标*号的为最高法院诉讼服务质效评估标准。

附件 3

全省基层法院分类名单

A 类（2019 年新收案件超过 1 万件）共 27 个：郑州市中原区、二七区、金水区、高新技术产业开发区、管城回族区、巩义市、荥阳市、新郑市、新密市、中牟县法院，汝州市法院，林州市、滑县、内黄县法院，濮阳市华龙区、濮阳县法院，许昌市魏都区法院，商丘市梁园区、睢阳区、永城市法院，驻马店市驿城区法院，南阳市卧龙区、宛城区、邓州市法院，信阳市平桥区、固始县法院，济源市法院；

B 类（2019 年新收案件 5000—10000 件）共 84 个：郑州市上街区、惠济区、航空港经济综合实验区、登封市法院，开封市金明区、杞县、通许县、尉氏县、兰考县法院，洛阳市西工区、涧西区、洛龙区、偃师市、新安县、伊川县法院，平顶山市新华区、卫东区、湛河区、叶县、鲁山县法院，安阳市文峰区、安阳县、汤阴县法院，鹤壁市淇滨区法院，新乡市红旗区、牧野区、辉县市、原阳县、封丘县、长垣市法院，焦作市解放区、山阳区、沁阳市、武陟县、温县法院，清丰县、南乐县法院，禹州市、长葛市法院，许昌市建安区、襄城县法院，漯河市源汇区、郾城区、召陵区法院，三门峡市湖滨区、渑池县、灵宝市法院，虞城县、民权县、睢县、夏邑县、柘城县法院，周口市川汇区、扶沟县、西华县、商水县、太康县、鹿邑县、郸城县、淮阳县、沈丘县、项城市法院，确山县、泌阳县、西平县、上蔡县、汝南县、平舆县、新蔡县、正阳县法院，南召县、方城县、西峡县、镇平县、内乡县、淅川县、唐河县、新野县法院，信阳市浉河区、息县、淮滨县、潢川县、光山县、商城县法院；

C 类（2019 年新收案件低于 5000 件）共 54 个：开封市龙亭区、顺河回族区、鼓楼区、禹王台区、祥符区法院，洛阳市老城区、瀍河回族区、吉利区、孟津

县、栾川县、嵩县、汝阳县、宜阳县、洛宁县、高新技术产业开发区法院，平顶山市石龙区、舞钢市、宝丰县、郟县法院，安阳市北关区、殷都区、龙安区法院，鹤壁市鹤山区、山城区、浚县、淇县法院，新乡市卫滨区、凤泉区、卫辉市、新乡县、获嘉县、延津县法院，焦作市中站区、马村区、修武县、博爱县、孟州市法院，范县、台前县法院，鄯陵县法院，舞阳县、临颍县法院，三门峡市陕州区、义马市、卢氏县法院，宁陵县法院，遂平县法院，南阳高新技术产业开发区、社旗县、桐柏县法院，罗山县、新县法院，郑州、洛阳铁路运输法院。