

广州市天河区人民法院文件

穗天法发〔2019〕19号

关于印发《广州市天河区人民法院关于全面推进现代化诉讼服务体系建设的工作方案》的通知

本院各部门：

《广州市天河区人民法院关于全面推进现代化诉讼服务体系建设的方案》已于2019年10月14日经我院党组会讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



广州市天河区人民法院关于全面推进现代化诉讼服务体系建设的工作方案

为贯彻落实上级法院有关文件、会议精神，全面推动一站式多元解纷机制、一站式诉讼服务中心建设，推动纠纷解决和诉讼服务理念更新、机制创新，实现诉讼与非诉讼案件的有机衔接，推动前端立案、多元化解与后端精细化审理的顺畅流转，实现外控诉讼增量，内促审判提速，提升审判质效的目标，结合我院工作实际，制定本方案。

一、组织保障

成立现代化诉讼服务体系（一站式诉讼服务中心、一站式多元解纷机制建设、跨域立案服务）领导小组，组长由党组书记、院长担任，副组长由其他党组成员担任，成员由政治部、执行局、立案庭、审管办、办公室等部门负责人担任。

领导小组下设现代化诉讼服务体系建设办公室，由立案庭负责相关工作，办公室主任由立案庭庭长担任。

二、加强建设现代化诉讼服务体系

对标现代化诉讼服务体系建设新要求，最终形成充分满足人民群众多元需求、流程全贯通、业务全覆盖的诉讼服务体系。目前已落实制定现代化诉讼服务体系工作方案及涉诉信

访、诉调对接、在线调解及集中办理保全、送达等工作规范；完善民商事繁简分流标准，建立全院分调裁审工作机制，设立程序分流员进行调裁分流；开通网上立案、网上缴费、跨域立案等服务；集中管理扫描装订、阅卷、评估、司法鉴定受理等辅助性、事务性工作，确定保全实施团队及分工；建立特邀调解组织和调解人员名册等工作。

下一阶段，重点工作及职责分工如下：

1、政治部：为诉讼服务中心配齐配强人员，联系各大高校共建大学生志愿服务岗。

2、立案庭：对照现代化诉讼服务体系建设的有关文件制定标准化工作规程和一次性办理服务指南（含制定并公布跨域立案服务工作制度和工作流程）；按照功能定位合理划分立案大厅功能区域，调整服务窗口，落实最高院诉讼服务相关平台的使用；做好立案阶段案件的分调裁审、诉前调解工作；协助优化在线多元化解 ODR 平台系统；协助推进金融一体化智审平台建设；继续推进网上立案、电子送达有关工作。

3、审管办：统筹全院案件的分调裁审工作；做好我院现代化诉讼服务体系建设工作宣传；推进诉讼服务有关的信息化建设。

4、办公室：落实最高院诉讼服务相关平台的数据对接；配合立案庭做好立案大厅功能区域划分、窗口调整及调解室扩容有关工作；为诉讼服务有关工作提供后勤保障。

5、**执行局**：落实网上诉讼保全平台办理保全有关工作。

三、加强建设矛盾纠纷多元化解机制

(一) 以引入为原则，排除适用为例外

采取法院先行启动为主、当事人同意诉前调解为辅的排除适用原则，即以诉前引入调解为原则，不引入为例外，解决诉前调解纠纷引入难的问题，重点化解各业务庭认为属于疑难复杂、新类型的三种类型案件以及社会高度关注或当事人矛盾激化、容易引发维稳风险的案件。

不宜先行调解的案件包括：1.法律规定不能进行调解的案件（适用特别程序、督促程序、公示催告程序的案件，婚姻等身份关系确认案件以及其他根据案件性质不能进行调解的案件）；2.上级法院发回重审、指令再审或本院决定再审的案件；3.其它经筛选认为不宜调解的案件。

(二) 案件诉前分流方式

1、**第一部分**:由立案庭速裁团队分流案件。探索年底金融借款合同纠纷、借款合同纠纷、信用卡纠纷案件送达前置工作，由立案庭速裁团队负责相关可行性调研工作；家事案件统一归口民一庭管理，由“三员”家事调解员进行诉前、诉中调解。

2、**第二部分**:由行业性、专业性调解组织诉前调解案件（如图）。其中，劳动争议、劳务合同纠纷，委托区总工会劳动争议诉调对接工作室调解；著作权侵权纠纷，委托版权局、音像协会调解；保险合同纠纷委托省保进行调解；物业服务合同纠纷

纷由物业协会进行调解，侵害商标权纠纷、侵害商标权及不正当竞争纠纷委托市场监督管理局进行调解。

纠纷类型	分流部门	需进一步落实的措施
劳动争议	区总工会劳动争议 诉调对接工作室	
劳务合同纠纷		
著作权侵权纠纷	版权局、音像协会	与版权局原协商方案涉及支付调解员相应费用，需进一步协商；音像协会待协商
保险合同纠纷	省保协	省保协目前仅有1名调解员免费调解，其余调解员需收取费用，待进一步协商。
物业服务合同纠纷	物业协会	年底人员紧张，暂时无法派驻人员
侵害商标权纠纷	市场监督管理局	待进一步对接协商
侵害商标权及不正当竞争纠纷		

图：由行业性、专业性调解组织调解的案件

3、第三部分：由立案庭调解团队分流案件。参照2019年1-9月收案情况，预计每个月由立案庭分流案件约1300件。先由立案庭调解团队的辅助人员电话联系当事人，将确认可诉前分流的案件分配给调解法官，调解法官再将案件通过“天和”ODR平台分派至专职调解员、调解律师名下，由法官指导调解员和律师开展调解，调解过程在“天和”ODR平台上全程留痕，全信息化管理。每名专职调解员每月分案30件，每名律师每月分案3-5件。

（三）法院附设调解团队配置

在原有基础上，设置3个法官团队，归口领导小组办公室管理。每个法官团队配置为“1+2+3+N”，即1名法官配备2名辅助人员、3名调解员（含1名专职调解员和2名司法局派驻调解员）、N名律师调解员。

(四) 主要落实措施

1、为诉讼服务中心配齐配强人员。根据立案庭现有人员情况，为3个调解团队补充辅助人员，开展专职调解员选任工作。

2、进一步探索完善律师参与诉前调解工作机制。联系司法行政部门，从辖区各大律所选拔律师调解员参与诉前调解工作；制定相关工作规程，明确案件引入方式、引入数量、沟通协作方式、案件管理、考核激励机制等。

3、加强引入行业专业调解社会力量。与市版权局、省保协、市物业协会、市场监督管理部门等行业专业调解机构加强联络沟通，落实诉前引导、联合调处等协作机制。

4、加大案件诉前引导分流力度。根据目前人员及案件情况，2019年10-11月每月诉前引导分流案件约600件，诉前调解机制逐步完善后，可视情况增加。

5、提升诉前调解工作信息化水平。继续加强技术和经费投入，优化“天和”ODR平台功能；加强与基层街道沟通协调，争取完成21个街道硬软件部署，扩大远程司法确认工作覆盖范围；打通信息壁垒，对各职能部门、街道、社区调委会的系统开放和对接，实现线上线下调解的有效融合，建立起全区性的统一规范、科学高效、数据联通的智能化综合管理平台。

6、积极争取党委政府的大力支持。加强向区委请示汇报工作，推动区委落实联席会议制度，建立经费保障制度，建立独立调解机构，加强对矛盾多元化解工作的统筹协调、督导检查

和考核评估工作，整合法院、司法、基层街道及各职能部门力量和资源，压实责任，上下联动，部门协调，共同推进。