

焦作市山阳区人民法院文件

焦山法〔2020〕38号

焦作市山阳区人民法院 印发《关于加快建设一站式诉讼服 务中心的实施细则》的通知

本院各部门：

现将《焦作市山阳区人民法院关于加快建设一站式诉讼服务中心的实施细则》印发给你们，请认真贯彻执行。

焦作市山阳区人民法院

2020年5月12日



焦作市山阳区人民法院

关于加快建设一站式诉讼服务中心的 实施细则

为积极推进区域社会治理现代化，全面提升一站式诉讼服务水平，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》、省法院《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》以及中央、最高法院、省委、市委、区委相关会议精神，结合我院实际，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，在社会治理现代化大体系大格局中深入谋划、扎实开展诉讼服务工作，全面推进现代化诉讼服务中心建设。

2. 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，将立案庭打造成现代化综合型一站式诉讼服务机构，实现群众诉讼更方便、法官办案更有效。

3. 大力开展创建现代化诉讼服务中心建设全国、全省示范法院活动，制定创建方案和标准指引，扎实开展诉讼服务

工作，加快推动诉讼服务中心转型升级，挖掘典型，培植亮点，争创全省全市示范法院，争创全国一流法院。

二、诉讼服务工作

（一）提高立案服务规范化信息化水平

4. 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”。

责任领导：陆立新

责任部门：审管办

配合部门：立案庭

5. 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”。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

6. 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。

责任领导：陆立新

责任部门：审管办

配合部门：各审判业务部门

7. 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”。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

配合部门：审管办

（二）实现辅助性事务集约化社会化办理

8. 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。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

配合部门：审管办、各审判执行业务部门

9. 设立集中扫描、送达中心，可以将扫描、送达外包给专业化公司。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

配合部门：政治部、综合办公室、审管办

10. 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。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

(三) 提升综合服务水平

11. 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。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

12. 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。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

13. 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。

责任领导：许建军

责任部门：政治部

配合部门：审管办、立案庭

(四) 加强涉诉信访工作

14. 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。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

配合部门：审管办、各审判执行业务部门

15. 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。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

配合部门：各审判执行业务部门

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

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

配合部门：审管办、各审判执行业务部门

17. 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。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

配合部门：各审判执行业务部门

18. 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。

责任领导：汤四新

责任部门：立案庭

三、组织保障工作

19. 加强统一组织领导。成立由朱战利院长任组长的领导小组，各部门负责人为组员。领导小组设立工作办公室，副院长汤四新兼办公室主任，办公室设在立案庭。领导小组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。本院各责任部门务于2020年6月5日前完成全面工作任务，并将完成情况形成书面报告报送至领导小组办公室。

20. 完善绩效考核制度。完善本院绩效考核体系，将诉服工作纳入司法统计和绩效考核体系，树立明确导向指引，形成整体正向激励合力。

责任领导：许建军

责任部门：政治部

配合部门：审管办

21. 强化信息技术保障。根据本细则统一部署加快送达、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。

责任领导：陆立新

责任部门：审管办

配合部门：各审判执行业务部门

22. 深化日常监督指导。领导小组开展常态化监督指导工作，对各责任部门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。将定期通报诉讼服务现代化应用情况，督促各部门查漏补缺，促进诉讼服务工作全面开展、均衡发展。

责任领导：汤四新

责任部门：领导小组办公室

附件：1. 焦作市山阳区人民法院现代化诉讼服务中心建设全省示范法院创建方案

2. 现代化诉讼服务中心建设全省示范法院标准指引

焦作市山阳区人民法院现代化诉讼服务中心建设全省示范法院创建方案

为贯彻落实全国、全省及全市市域社会治理现代化工作会议精神，加快推进诉讼服务中心转型升级，我院决定大力开展诉讼服务中心现代化建设全省示范法院创建活动。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，建设现代化诉讼服务中心，打造全市全省示范法院，争创全国一流法院。

二、创建方法

（一）明确标准。按照省法院、市中院的统一指导，制定《现代化诉讼服务中心建设全省示范法院标准指引》（附件 2），按照满分 100 分，从诉讼服务等项指标，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省级示范法院考核验收提供基本标准。

（二）统一考核。年底，本院将接受并配合省法院、市中院对本院进行分级分类考核。每组考核成绩排名在全省靠

前，且在最高法院诉讼服务质效评估中排名靠前的，省法院将授予全省现代化诉讼服务中心建设示范法院称号和牌匾。市中院将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、全市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，省法院综合评定后，授予省级示范法院。被评为省级示范法院的，作为省法院和市中院年度对下评先、记功的重要依据。

（三）分批推进。诉讼服务中心现代化建设全省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。通过考核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，省法院将择优通过选拔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。全院要高度重视，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《现代化诉讼服务中心建设省级示范法院标准指引》，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。领导小组要建立内部通报制度，每月统计汇总诉讼服务等各项数据，随时掌握工作动态，发现问题及时督促整改，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。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

现代化诉讼服务中心建设全省示范法院标准指引

项目	基本要求	分值	考核标准	
立案服务 工作 (45 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。	6 分	落实统一立案、随机分案规定到位的得 8 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%。	20 分	民事、行政、执行网上立案分别达到 50%的得 20 分,每有一项达不到的扣 6 分。	
	加快网上立案审核,网上立案审核按期率达到 90%以上。	10 分	达到 90%的得 10 分,达到 80%-90%的得 8 分,低于 80%的得 6 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。	9 分	三项指标均达到 95%以上的得 9 分,每有一项不达标的扣 3 分。	
审判辅助 工作 (35 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。	8 分	四项事务均集中在诉服中心的得 8 分,每缺少一项扣 2 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。	12 分	三项均达标的得 12 分,每有一项不达标的扣 4 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。	9 分	达到三项标准的得 9 分, 每有一项不达标扣 3 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。	6 分	两项指标均达到 95%的得 6 分, 每有一项不达标扣 3 分。	
涉诉信访工作 (20 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。	6 分	三项指标均达到标准的得 6 分, 每有一项不达标扣 2 分。	
	上级交办重点信访化解率达到 99%以上。	6 分	达到 99%以上的得 6 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。	8 分	“三地”访下降 30%以上的得 8 分, 每有一项不达标的扣 2 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*号的为省法院统一制定的工作标准, 未标*号的为最高法院诉讼服务质效评估标准