



陕西法院诉讼服务中心建设 探索与实践

SHANXI FAYUAN SUSONG FUWU ZHONGXIN JIANSHE
TANSUO YU SHIJIAN

阎庆文 主编



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

陕西法院诉讼服务中心建设 探索与实践

SHANXI FAYUAN SUSONG FUWU ZHONGXIN JIANSHE
TANSUO YU SHIJIAN

阎庆文 主编



法律出版社
LAW PRESS • CHINA

图书在版编目(CIP)数据

陕西法院诉讼服务中心建设探索与实践 / 阎庆文主
编. —北京:法律出版社,2017
ISBN 978-7-5197-1043-9

I. ①陕… II. ①阎… III. ①法院—诉讼—服务部门
—建设—陕西 IV. ①D926.22

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 138606 号

陕西法院诉讼服务中心建设探索与实践
SHANXI FAYUAN SUSONG FUWU ZHONGXIN
JIANSHE TANSUO YU SHIJIAN

阎庆文 主编

责任编辑 冯高琼
装帧设计 李 瞻

出版 法律出版社
总发行 中国法律图书有限公司
经销 新华书店
印刷 陕西奇彩印务有限责任公司
责任校对 孙红蕊
责任印制 吕亚莉

编辑统筹 法规出版分社
开本 787 毫米×1092 毫米 1/16
印张 27.25
字数 420 千
版本 2017 年 8 月第 1 版
印次 2017 年 8 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

网址/www.lawpress.com.cn

投稿邮箱/info@lawpress.com.cn

举报维权邮箱/jbwq@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司销售电话:

统一销售客服/400-660-6393

第一法律书店/010-63939781/9782

西安分公司/029-85330678

重庆分公司/023-67453036

上海分公司/021-62071639/1636

深圳分公司/0755-83072995

书号:ISBN 978-7-5197-1043-9

定价:99.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

序 言

大力弘扬人民司法优良传统 不断提升人民法院诉讼服务水平

陕西是中华法制文明的重要发源地之一,周公制礼、商鞅变法等许多具有深远影响的历史事件就发生在这里,我国发现最早的“灋”“刑”等字以及最早的判决书也都出现在西周青铜器的铭文之中。陕西也是人民司法优良传统的重要发祥地,上世纪40年代,马锡五等老一辈陕甘宁边区司法工作者适应复杂的战争环境,在法律体系尚不完备的情况下,将党的群众路线贯穿于司法实践,创造了独具特色的“马锡五审判方式”。该审判方式成为人民司法优良传统的标志,被国际司法界誉为“东方经验”,对新中国的法治建设和审判实践产生了深远影响。

周强院长指出,“人民司法事业发展史,就是一部司法为民的历史。人民司法事业优良传统,集中体现在司法为民上。不管形势怎么变、条件怎么变、环境怎么变,人民法院司法为民的根本宗旨不能变,群众立场、群众路线、群众感情不能丢。”诉讼服务中心建设是新时期人民法院回应社会关切、服务群众诉求、树立为民形象、赢得司法公信的重要工程,是人民法院践行公正司法、司法为民的重大举措,是衡量人民法院是否真正司法为民的重要方面,是对各级法院党组特别是“一把手”群众感情、为民情怀和政治智慧的直接考验。近年来,陕西法院认真贯彻最高人民法院决策部署,坚持以需求为导向、以实际为基础、以基层为重点,明确提出“把法院最好的场所、最好的设施、最好的服务提供给当事人和人民群众”,大力弘扬人民司法优良传统,将“马锡五审判方式”所蕴涵的精神实质与当前司法实践相结合,在传承中创新、在创新中发展。三级法院全部建成了功能完备的“一站式”诉讼服务中心,实现了窗口建设标准化、诉讼服务

精细化、纠纷化解便捷化;高度重视信息化建设,建成了三级互联的视频接访系统,开通了“陕西法院诉讼服务网”和“12368 诉讼服务热线”,与诉讼服务中心形成了“三位一体”的诉讼服务格局,诉讼服务工作水平大幅提升,深入推进立案登记制改革,实现了有案必立、有诉必理,充分保障群众诉权,登记立案工作平稳有序;推进多元化纠纷解决机制改革,贯彻了“国家主导、司法推动、社会参与、多元并举、法治保障”的现代纠纷解决理念,探索了“小病门诊治、大病住院治”的矛盾纠纷“门诊式”化解模式,形成了“一村一法官”“群众说事、法官说法”等在全国交流学习的有效工作机制;推进诉访分离改革,着力构建长效机制,持续开展集中化解涉诉信访活动,上下协力,落实责任,清理了一批积案,化解了一批“老户”,形成了三级法院联动化解信访问题的的工作格局,涉诉信访形势明显好转,信访工作各项指标稳中有降,有力地维护了当地社会和谐稳定。通过一系列卓有成效的工作,实现了从搭建“集约化”服务平台到创新“立体化”服务机制、再到推行“门诊式”化解模式、最后到构建诉讼源头“治理型”服务格局的“三级跨越”,赢得了人民群众充分肯定,在全国产生了广泛影响,使人民司法优良传统在陕西这块热土上焕发出新的时代光辉。

总结历史经验,方能启示未来发展。非常高兴看到《陕西法院诉讼服务中心建设探索与实践》一书出版。该书从理论指导、法规支撑、制度构架、探索实践四个方面,对陕西法院近年来诉讼服务工作经验进行了系统梳理和理论升华,对于进一步加强和改进人民法院诉讼服务工作具有重要的借鉴意义。我坚信,站在新的历史起点上,陕西法院一定能够创造出更多可复制、可推广的工作经验。

景汉朝*

2017.11.6.

* 景汉朝:最高人民法院副院长。

目录

序言

大力弘扬人民司法优良传统 不断提升人民法院诉讼服务水平	景汉朝
-----------------------------------	-----

第一章 诉讼服务“立体化”

一、理论指导

贯彻五个发展理念 坚持群众需求导向 扎实推进人民法院诉讼服务中心建设	周 强(3)
强化服务意识 创新工作模式 大力推动诉讼服务中心建设跨越式发展	景汉朝(13)
推进公正司法 落实司法为民 开创立案信访工作新局面	阎庆文(23)

二、法规支撑

中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定(节选)	(29)
最高人民法院关于全面深化人民法院改革的意见——人民法院第四个五年改革纲要(2014—2018)(节选)	(30)
最高人民法院关于进一步做好司法便民利民工作的意见	(31)
最高人民法院关于全面推进人民法院诉讼服务中心建设的指导意见	(37)
最高人民法院关于推进司法公开三大平台建设的若干意见	(45)

三、制度构架

陕西省高级人民法院关于全面推进人民法院诉讼服务中心建设的	
------------------------------	--

实施方案	(50)
陕西省高级人民法院关于推进全省法院司法公开三大平台建设的 实施方案	(59)
陕西法院 12368 诉讼服务平台建设方案	(64)
陕西法院 12368 诉讼服务平台管理办法(暂行)	(66)
陕西法院 12368 诉讼服务平台基本规范用语(试行)	(70)
陕西省高级人民法院、陕西省司法厅关于开展律师代理申诉工作办 法(试行)	(75)
陕西省高级人民法院关于在人民法院诉讼服务中心建立志愿者参 与诉讼服务工作机制的实施办法(试行)	(78)
陕西省高级人民法院关于在诉讼服务中心开展心理援助工作的实 施意见(试行)	(81)
陕西省高级人民法院关于担保机构在诉讼服务中心从事涉案保全 担保业务的指导意见(试行)	(87)

四、探索实践

“把人民法院最好的场所、最好的设施、最好的服务提供给人民群众!” ——陕西省高级人民法院诉讼服务中心建设综述	(90)
强力推进 跨越发展 ——陕西法院信息化建设工作综述	(93)
创新律师代理申诉工作新机制 发挥律师促进法治建设新作用	(96)
构筑和谐司法环境 形成化解矛盾合力 维护司法公平正义 陕西省律师协会	(100)
围绕构建开放、动态、透明、便民的阳光司法机制 满足人民群众多 元司法需求	西安市莲湖区人民法院(104)
筑强诉讼服务平台 谱写司法为民新篇	咸阳市中级人民法院(112)
“六轮驱动”完善诉讼服务中心主体功能 铜川市印台区人民法院	(117)
省法院诉讼服务中心:律师进驻首日成功化解一起申诉案件	(119)

第二章 职能转化“门诊式”

一、理论指导

- 发扬陕甘宁边区人民司法优良传统 充分发挥人民法院在基层治理中的作用
- 对延安、榆林法院司法为民工作的调研报告…………… 周 强(123)
- “莲湖经验”是新时期立案信访工作改革的重要成果…………… 姜启波(133)
- 优化审判资源配置 推进繁简分流机制 不断激发人民法院执法办案内生动力…………… 阎庆文(139)

二、法规支撑

- 中华人民共和国民事诉讼法(节选)…………… (144)
- 最高人民法院关于全面深化人民法院改革的意见
- 人民法院第四个五年改革纲要(2014—2018)(节选)…………… (145)
- 最高人民法院关于加强和规范人民法院国家司法救助工作的意见
- …………… (146)
- 最高人民法院关于进一步推进案件繁简分流 优化司法资源配置的若干意见…………… (151)

三、制度构架

- 陕西省高级人民法院关于适用小额诉讼程序有关问题的通知…………… (155)
- 陕西省高级人民法院关于民事案件速裁办法(试行)…………… (167)
- 陕西省高级人民法院关于民事诉讼调查令实施办法(试行)…………… (170)
- 陕西省高级人民法院关于简化一审民商事案件裁判文书的规定(试行)…………… (173)
- 陕西省高级人民法院关于一审民商事案件简化裁判文书样式适用问题的通知…………… (179)
- 陕西省高级人民法院深入推进裁判文书繁简分流工作实施方案
- …………… (181)
- 陕西省高级人民法院关于加强判后答疑工作的实施意见(试行)
- …………… (185)
- 陕西省高级人民法院人民群众来信来访办理接待工作办法…………… (189)

陕西省高级人民法院关于涉诉信访案件实行诉访分离、分别处理工 作办法	(193)
陕西省高级人民法院涉诉信访终结认定实施细则	(197)

四、探索实践

强化立案职能 积极构建“小病门诊治、大病住院治、重病精心治” 的审判格局 ——陕西法院深化立案职能综述	(203)
坚持能动司法 立足源头治理 强力打造具有陕西特色的立案调 解工作新机制	陕西省高级人民法院(210)
深化判后答疑 不断提升司法公信力	陕西省高级人民法院(216)
多方联动大调解 多措并举促和谐	安康市石泉县人民法院(220)
定制度 建平台 抓关键 创新矛盾化解新机制	商洛市镇安县人民法院(224)

第三章 立案改革“全方位”

一、理论指导

坚定信心 攻坚克难 强力推进立案登记制改革	周 强(229)
《关于人民法院登记立案若干问题的规定》的理解与适用	姜启波(239)
破解立案难题 强化诉权保障 充分发挥人民法院在国家治理体 系中的职能作用	阎庆文(248)

二、法规支撑

中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定(节选)	(251)
最高人民法院关于全面深化人民法院改革的意见 ——人民法院第四个五年改革纲要(2014—2018)(节选)	(252)
最高人民法院关于印发《关于人民法院推行立案登记制改革的意 见》的通知	(253)
最高人民法院关于防范和制裁虚假诉讼的指导意见	(257)

三、制度构架

- 陕西省高级人民法院关于登记立案的实施细则(试行) (260)
- 陕西省高级人民法院关于立案公开的若干意见(试行) (265)
- 陕西法院网上预约立案实施细则(试行) (268)
- 陕西省高级人民法院立案登记一次性告知书 (270)
- 陕西省高级人民法院关于 12368 诉讼服务热线新增“重病、残疾人
士上门立案”服务的通知 (275)

四、探索实践

- 满足群众需求 打造“门好进、脸好看、话好听、事好办”的立案登记
绿色通道
——陕西省立案登记制改革工作综述 (277)
- 以规范化建设年活动为抓手 开创立案登记工作新局面
..... 陕西省高级人民法院立案庭(281)
- 深入调研 发现问题 保障立案登记制工作顺利实施
..... 宝鸡市中级人民法院(283)
- 高度重视 精心准备 扎实落实立案登记制改革
..... 渭南市中级人民法院(292)
- 全省首例办结 12368 热线对重病、残疾人士上门立案工单 (297)

第四章 多元化解“能动型”

一、理论指导

- 全面深化多元化纠纷解决机制改革 促进提升社会治理法治化水
平 周 强(301)
- “群众说事、法官说法”工作机制是社会治理和法治建设的创新
..... 祝列克(311)
- 强化司法担当 参与基层治理 努力提高人民法院司法服务水平
..... 阎庆文(314)

二、法规支撑

- 中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定(节选) (322)

最高人民法院关于全面深化人民法院改革的意见

- 人民法院第四个五年改革纲要(2014—2018)(节选) (323)
- 关于深入推进矛盾纠纷大调解工作的指导意见 (324)
- 最高人民法院关于人民法院民事调解工作若干问题的规定 (329)
- 最高人民法院关于人民调解协议司法确认程序的若干规定 (333)
- 最高人民法院关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决
机制的若干意见 (336)
- 最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革
的意见 (342)
- 最高人民法院关于推广陕西省富县人民法院“群众说事、法官说法”
便民联动工作机制的通知 (350)

三、制度构架

- 中共陕西省委政法委员会、陕西省社会治安综合治理委员会办公
室、陕西省高级人民法院关于推进“一村(社区)一法官”工作机
制建设的决定 (353)
- 中共陕西省委办公厅 陕西省人民政府办公厅转发省委政法委
省综治办 省法院《关于在全省推广富县“群众说事、法官说法”
工作机制的意见》的通知 (357)
- 陕西省高级人民法院关于确定多元化纠纷解决机制改革和“诉调对
接平台规范化建设”示范法院的决定 (361)
- 陕西省高级人民法院关于印发《诉调对接平台规范化建设项目实施
方案》的通知 (363)
- 陕西省高级人民法院关于全面深化多元化纠纷解决机制改革的实
施意见 (367)
- 陕西省高级人民法院关于在人民法院诉讼服务中心建立律师参与
诉讼服务和矛盾化解机制实施办法(试行) (374)

四、探索实践

- 打造陕西法院“两说机制”特色品牌 推动多元化纠纷解决机制“升
级换代”
- 陕西法院多元化纠纷解决机制改革综述 (377)

“群众说事、法官说法”人民法院参与基层社会治理、构建多元化纠纷解决机制的实践创新 延安市富县人民法院(384)

坚持能动司法 推动多元调解 努力提高司法公信力
..... 宝鸡市陇县人民法院(389)

矛盾化解多元化 维护群众利益最大化 ... 榆林市神木县人民法院(394)

完善多元化解决纠纷机制 满足人民群众司法新需求
..... 汉中市南郑县人民法院(397)

多措并举 开创多元化解新局面 延安市宝塔区人民法院(401)

努力打造诉调对接“丹凤模式”特色品牌
..... 商洛市丹凤县人民法院(405)

多方结合 促进纠纷化解多元化 西安铁路运输法院(409)

后记

——论中国特色民事审前程序的构建 姜启波(413)

第一章 诉讼服务“立体化”

2013 年以来,陕西法院按照“把人民法院最好的场所、最好的设施、最好的服务提供给人民群众”的要求,以群众需求为导向,以基层为重点,以创新为动力,把诉讼服务中心规范化建设作为“一把手”工程来抓,着力构建开放、动态、透明、便民的阳光司法机制,通过改造机关平台、深化基层平台、开通网上平台,建成诉讼服务中心、诉讼服务网和 12368 诉讼服务热线“三位一体”诉讼服务体系,形成立体化诉讼服务工作平台,使每名法官、干警都成为诉讼服务的提供者,做到全员全程全天候服务,有效提升了诉讼服务工作效能。

一、理论指导

贯彻五个发展理念 坚持群众需求导向 扎实推进人民法院诉讼服务中心建设

周 强^{*}

今天,我们在这里召开全国法院诉讼服务中心建设推进会,主要任务是:全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神,深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神,总结人民法院诉讼服务中心建设的经验做法,明确新常态下诉讼服务工作的目标任务,以创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念为引领,推动诉讼服务中心建设实现新发展,切实满足人民群众日益增长的多元司法需求。

中央对这次会议高度重视。中共中央政治局委员、中央政法委书记孟建柱同志作出重要批语,对人民法院推进诉讼服务中心建设,为人民群众提供“一站式”诉讼服务的做法给予充分肯定,要求各级法院全面贯彻党的十八大、十八届三中、四中、五中全会精神,深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神,坚持司法为民根本宗旨,按照系统化、信息化、标准化、社会化的要求,把创新精神贯彻于诉讼服务中心建设全过程,推进诉讼服务与信息技术的深度融合,完善诉讼服务功能,规范诉讼服务标准,为人民群众提供便捷的诉讼服务。要求优化司法资源配置,推进繁简分流,提高司法质量和效率,努力以较小的司法成本取得最大的法律效果。要求坚持依法审判和多元化解相结合,发挥司法对非诉纠纷解决机制的引导作用,强化诉前调解,加强诉调对接,让更多纠纷在诉讼渠道之外得到有

^{*} 周强:最高人民法院院长。

效化解。我们要深入学习领会孟建柱书记重要批语精神,结合各地工作实际,认真贯彻落实。

中央有关部门对这次会议给予大力支持。全国人大常委会办公厅、全国政协办公厅、中央政法委、最高人民检察院、司法部、人力资源和社会保障部、国家信访局、全国妇联、中国法学会等有关单位专门派人出席会议。安徽省委、省人大、省政府、省政协、省委政法委对这次会议高度重视。安徽省委书记王学军同志发表了热情洋溢的致辞,介绍了安徽经济社会发展情况,使我们深受鼓舞。在此,我代表最高人民法院,向出席这次会议的中央有关部门的各位同志、各位全国人大代表、全国政协委员、新闻媒体记者表示热烈的欢迎!向安徽省委、省人大、省政府、省政协、省委政法委及有关部门长期以来对人民法院工作的重视、关心和支持表示衷心的感谢!向为诉讼服务中心建设做出积极贡献的广大法院干警表示诚挚的问候!

诉讼服务是人民法院工作的重要组成部分,诉讼服务中心是方便群众诉讼、接受群众监督的重要窗口。全面推进诉讼服务中心建设,是坚持人民主体地位、实现司法为民便民利民、不断提升司法公信力的必然要求。近年来,在党中央和中央政法委的领导下,在最高人民法院的统一部署下,各级法院紧紧围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的目标,始终坚持司法为民、公正司法,不断完善司法为民便民利民措施,大力推进诉讼服务中心建设,努力为群众提供便捷高效的诉讼服务,受到人民群众的充分肯定。各地在推进司法为民便民利民工作中,积累了许多可借鉴、可推广的经验。在这次会议上,各高级法院将汇报各自的诉讼服务中心建设情况,七个中基层法院将作经验交流发言,我们还将现场观摩合肥市两级法院的诉讼服务中心。相信通过总结交流、相互借鉴、取长补短,全国法院的诉讼服务中心建设一定会上一个大的台阶,人民法院为群众提供司法服务的能力和水平一定会有新的更大的提升。

当前,全党全国正在深入学习贯彻党的十八大五中全会精神,这也是当前和今后一个时期各级人民法院的重要政治任务。最高人民法院党组就学习贯彻党的十八大五中全会精神作出专门部署并下发了通知,各级人民法院要按照通知要求,组织广大干警认认真真、原原本本学习全会文件,领会精神实质,把握核心要义,切实把思想和行动统一到党中央重大决策部署上来,深刻认识全面建成小康社会决胜阶段的形势,准确把握战略机遇期内涵的深刻变化,牢固

树立创新、协调、绿色、开放、共享五个发展理念,以全会精神为指导,集中力量做好诉讼服务及人民法院各项工作。特别是全会审议通过的“十三五”规划建议提出的坚持人民主体地位,深化司法体制改革,加强和创新社会治理,健全利益表达、利益协调、利益保护机制,引导群众依法行使权利、表达诉求、解决纠纷等重大部署,对进一步推进诉讼服务中心建设,提升诉讼服务水平,具有重大指导意义。各级法院要深刻领会、全面落实党的十八届五中全会精神,找准切入点、着力点、落脚点,增强前瞻性、主动性、创造性,进一步完善工作思路和整体布局,精心组织实施,狠抓督促落实,确保五中全会精神在全国法院系统得到不折不扣的贯彻执行。

下面,我就学习贯彻党的十八届五中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神,贯彻落实孟建柱同志重要批语精神,进一步推进人民法院诉讼服务中心建设,更好地满足人民群众日益增长的多元司法需求,讲几点意见。

一、进一步明确诉讼服务中心建设面临的形势任务

2014年12月,最高人民法院组织召开全国法院信访改革暨诉讼服务中心建设工作会议,制定下发《关于全面推进人民法院诉讼服务中心建设的指导意见》,就坚持司法为民、推进诉讼服务中心建设、更加充分地发挥其便民利民功能作出整体部署。各级法院认真落实会议精神和意见要求,坚持把诉讼服务中心建设作为民心工程、系统工程、“一把手”工程来抓,按照“面向群众、面向基层、面向实际”的原则,加大推进力度,不断开拓创新,努力提升服务水平,诉讼服务中心建设取得明显成效。第一,推行信息技术运用,服务渠道更加多元。充分运用现代信息技术,形成诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动客户端、12368司法服务热线在内的立体式服务网络。许多法院建立了电子法院、网上法庭等智能服务平台,努力让信息多跑腿、让群众少跑路,进一步减轻了群众诉累。第二,整合诉讼事项,服务功能更加齐全。在原有立案信访大厅的基础上,拓展服务功能,增设执行查控、文书送达、档案查阅、诉调对接、保全鉴定等窗口,方便当事人集中办理庭审以外的全部诉讼事项,积极为当事人提供一站式、综合性、低成本的诉讼服务,切实提升诉讼效率。第三,强化诉讼服务标准建设,工作机制更加完善。在原有的首问负责、服务承诺、庭长值班、文明接待等工作机制的基础上,探索建立诉讼服务巡查、第三方测评等制度,以制度创新促进诉讼服务