

河南省平顶山市中级人民法院

平中法〔2019〕97号

平顶山市中级人民法院 关于印发《建设“一站式”纠纷解决服务平台 的规定（试行）》的通知

全市各基层人民法院，本院各部门：

现将《建设“一站式”纠纷解决服务平台的规定（试行）》
印发给你们，请遵照执行。

平顶山市中级人民法院
2019年8月23日



平顶山市中级人民法院 建设“一站式”纠纷解决服务平台的规定 (试行)

为弘扬习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实中央深化司法体制改革的要求，坚定执行诉讼服务理念，坚持纠纷解决便捷化、专业化、类型化方向，进一步优化法院化解纠纷的职能配置，建设“一站式”纠纷解决服务平台，为人民群众提供更加便捷高效的诉讼服务，根据相关法律法规，结合我市法院实际，制定本规定。

第一条【基本概念】 “一站式”纠纷解决服务平台是指全市法院作为牵头主体，将群众所要处理的矛盾纠纷进行诉前分流，包括风险评估、诉前调解、本辖区立案、跨域立案服务等，将多元化解方法与诉讼服务有机结合，为群众提供更加便利的法律咨询、联系法官、案件查询、材料收转、查阅档案、开具生效裁判文书证明、线上保全、鉴定、评估、执行等优质司法服务的工作机制。

第二条【基本原则】 “一站式”纠纷解决服务平台采取网络办理为主、现场指导为辅相衔接的原则。诉前调解可在立案大厅专项调解工作室内进行，也可根据当事人意愿进行网上调解，调解事项、过程、内容等不应公开；本辖区立案采用移动微法院立案方式；省内跨域立案诉讼事务均在河南法院诉讼服务网上运

行，并逐步实现与移动微法院对接。

第三条【服务范围】 诉前调解由律师调解团队和社区调解团队主持，支持和鼓励工商联和商会组织调解涉企纠纷；本辖区立案由立案庭人员指导当事人通过移动微法院立案、查询、签收、缴费、阅卷等事项；跨域立案诉讼服务包括协助当事人网上立案、交费退费、查询咨询、联系法官、网上阅卷、委托鉴定、材料提交、申请保全或调解等事项，实现就近能立、多点可立、少跑快立。

第四条【职责范围】 接待办理诉前调解的团队对当事人进行引导、解释；办理本辖区立案和跨域立案诉讼服务事务的法院负责解释、引导、协助等工作。案件管辖法院依照法律规定审查、受理、办理网上立案、委托鉴定、保全、调解等相关申请事务。

第五条【办理程序】 人民群众申请办理诉讼服务的，工作人员应当认真接待，并做好以下工作：

（一）对于现场申请的，根据当事人的诉求引导当事人选择诉前调解或立案服务；对于已在移动微法院立案的，外网法官在收到立案申请后，对属于本院受理的案件，向当事人询问是否同意诉前调解，同意诉前调解的直接转入诉前调解程序；

（二）选择诉前调解的，根据纠纷内容性质引导当事人在人民法院调解平台上随机预约调解团队，调解团队根据系统提示的时间组织双方调解，方式可根据实际情况采取网络或现场调解；本辖区立案的，制作宣传板块，展示移动微法院立案流程步骤；

跨域立案的，释明跨域立案诉讼服务的相关内容、功能和操作流程；申请跨域立案的应当优先做好诉讼风险告知、诉前调解引导、身份信息核对、送达地址确认工作；

（三）对移动微法院立案的，对立案信息认真核对，把好入口关，对于不符合条件的应当在驳回申请时注明原因；对跨域网上立案、网上调解、保全、委托鉴定的，应当对有关材料进行初步审查，材料不齐全的指导当事人进行完善，不属于人民法院管辖的做好解释说明工作，材料齐全的协助当事人注册或登录诉讼服务网账号、扫描上传资料提交申请；

（四）对于申请跨域交费退费、查询咨询、材料提交、联系法官、网上阅卷等事务的，引导并协助其通过诉讼服务网办理。

第六条【办理期限】 对法院现场诉前调解，当事人预约调解团队后，团队工作人员应在3日内确定调解时间，该调解时间应限定在预约之日起7日内，对于调解不成的，告知当事人采取诉讼途径；诉前调解案件，调解期限为30日，对于达成协议的，由调解团队出具协议书，7日内移送法院确认；终止调解的，5日内移送法院立案；

对本辖区立案，外网法官应在3日内作出通过或不予通过处理，对于通过的案件应在接收之日起7日内立案送达；

对跨域立案，接待法院应当即时办理跨域立案诉讼服务事务。案件受理法院应当在当事人提交申请后三日内审核完毕。经审核对不属于本院管辖的，退回并告知其所管辖的法院；上传资

料不符合形式要件的，退回并一次性告知补正。

第七条【特别规定】对跨域立案，通过网上申请立案、委托鉴定、保全、调解的，在立案阶段一般不再提交纸质材料。确需提交的，通过邮寄方式提交。

第八条【例外规定】跨域立案诉讼服务原则上无地域和法院级别限制，但当事人明显违背就近原则或滥用诉权的，不予协助。

第九条【尊重当事人意愿】全市法院对本院有管辖权的案件不得以其他法院也有管辖权为由，强制或故意引导当事人向其他法院申请网上立案。

第十条【设备条件】全市法院诉讼服务中心和实行“立审执”一体化的人民法庭应当设立自助立案诉讼服务区域、调解工作室，配备必要设备，提供专项调解、跨域立案诉讼服务；

立案大厅配备自助叫号设备，引导诉讼活动有序进行；在专门区域配置电脑、打印机、复印机、扫描仪等为当事人解决不时之需；

在公共法律服务中心、律师协会和律师事务所设立律师调解中心，按照所擅长专业组织不同类型的调解团队，接受当事人申请或法院委派委托。

第十一条【人员配备】对于诉前调解，全市法院与当地政府、司法局沟通，在诉讼服务中心安排值班律师和社区工作者，专门负责在法院的调解引导工作；

对于本辖区立案，全市法院立案庭安排专门人员担任外网法官，负责对前来法院的当事人进行移动微法院立案指导及审核立案信息；

对于跨域立案，全市法院应当在诉讼服务中心安排专人负责办理跨域立案诉讼服务事务，确保办理效果；

针对督促程序、司法确认程序、小额诉讼程序、简易程序、普通程序等，建立简案速裁快审机制，配备速裁团队，精准分流，并承接简转繁案件办理工作；

对于与纠纷相关的其他问题，全市法院与心理专家、公证处、鉴定机构、志愿者建立联通机制，定期安排值班接待，为当事人提供各项咨询服务。

第十二条【技术保障】 全市法院应当加强河南法院诉讼服务网、人民法院调解平台、移动微法院建设，完善各项功能，为人民群众足不出户办理各项诉讼事务提供更加便捷高效服务。

第十三条【业务保障】 全市法院定期安排调解专题培训和行业知识交流，由不同庭室的法官对相应的调解团队培训法律专业知识，调解团队与法官分享调解经验。

第十四条【宣传推广】 各地法院要加强对移动微法院立案、跨域立案诉讼服务的宣传推广，在诉讼服务中心张贴宣传标语、制作并发放宣传图册，利用官方微博、微信公众号等媒体平台进行宣传推广；

根据纠纷的具体情况为当事人提供风险评估，宣传诉讼费减

免政策，鼓励当事人选择非诉方式解决纠纷。

第十五条【监督指导】 上级法院应当通过明察暗访、情况通报、督促约谈等措施加强对下级法院立案、调解等服务的监督指导，切实解决群众异地诉讼难问题。

第十六条【省外服务】 当事人到我市法院申请省外法院立案诉讼服务的，接待人员应指导并协助其通过法院诉讼服务网办理相关事务。

第十七条 本办法自下发之日起施行。

