

打造多元纠纷解决和诉讼服务新模式的实践

陈津波

近年来，随着经济社会发展，人民群众对社会公平正义的期待和要求越来越高，人民法院的工作任务也越来越繁重。如何更好的司法为民，打造中国特色的纠纷解决和诉讼服务新模式也是人民法院探索的一个重要课题。

无锡市新吴区人民法院多年来，能够紧紧围绕“让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义”的目标，始终坚持司法为民，公正司法，不断完善司法便民利民措施，大力推进诉讼服务中心建设，努力为辖区人民群众提供高效便捷的诉讼服务，受到了辖区群众的好评，立案工作也受到上级法院的肯定和嘉奖，速裁工作经验在全市推广。

一、加快推进“两个一站式”建设工作

党的十八大以来，习近平总书记提出了一系列政法领域全面深化改革的新理念新思想新战略，对司法为民作出了一系列重要指示。特别是在2019年年初中央政法工作会议上，习近平总书记提出的“关于深化诉讼制度改革，完善政法公共服务体系，加快推进跨域立案诉讼服务改革”等重要论述，为人民司法体制改革指明了方向，是新时代司法为民工作的根本遵循和行动指南。

打造“两个一站式”是坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕多元化解纠纷解决机制、诉讼制度、诉讼服务体系、跨域立案服务等司法改革要求提出的具体落实举措，旨在打造中国特色纠纷解决和诉讼服务新模式。

1. 对法院诉讼服务中心重新布局。

原有诉讼服务中心，已经涵盖了七大功能，48项具体内容，基本满足了人民群众的诉讼服务请求，但拘囿场地限制，许多功能如立案、信访接待，公益律师接待，评估鉴定等分散在办公楼的不同区域，导致人员分散，管理不便，客观上也给当事人造成一定的影响。法院党组决定重新设计布局，扩大诉讼服务中心的面积，将所有功能全部整合到一个区域。将最好的场所，最便捷的服务提供给人民群众，实现立案、服务、调解、咨询、接待一体化。同时延伸诉讼服务中心服务功能，在部分社区设立24小时无人值守诉讼服务机器，满足各种人群诉讼服务需求。

2. 实现诉讼服务的“三化”要求。

即诉讼服务的立体化、集约化和信息化。逐步建立立体化诉讼服务渠道，通过大厅，网络、电话为一体的诉讼服务中心，为当事人提供一站通办、一网通办、一号同办的诉讼服务。根据辖区和本院的具体情况，完善集约化的诉讼服务，逐步推进将全部对外服务工作、影响诉讼服务进程和审判效率的辅助性、事务性工作集约至诉讼服务中心，让当事人“一次办好”各类诉讼事务。打造诉讼服务“智慧”新模式，推动将导诉、立案、缴费退费、保全等事务网上办，努力让当事人少跑腿。

3. 强化人民调解工作室作用。

在原有人民陪审员进行诉前调解的基础上，会同区司法局开展人民调解员公开选聘工作。争取经费支持和财政保障，将人民调解员由2名逐步增加至5名，硕放、江溪和旺庄法庭至少派驻1名人民调解员。探索以调解员个人命名的调解工作室，发

挥调解能手的示范作用。

二、完善多元化解纠纷机制建设

完善调解、仲裁、行政复议、行政裁决等多元化解纠纷解决机制，是党的十八届四中全会做出的一个重要改革部署。以完善多元化解纠纷解决机制为抓手，是人民法院坚决贯彻党中央改革部署的一个具体举措。坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，坚持创新发展新时代“枫桥经验”，深入推进“分调裁审”改革，将有助于破解案多人少难题。

1. 强化诉源治理工作。

建立诉讼与非诉讼二元解纷格局。在法院设立“诉讼与非诉讼对接中心”“非诉讼纠纷解决分中心”，搭建新型多元化解“府院联动”工作平台。在区委政法委的领导下，争取将“民事案件万人起诉率”纳入相关考核，加强与自治组织、调解组织对接，推动无讼社区的创建，努力把矛盾纠纷防范在源头，化解在基层，消灭在萌芽。三个派驻法庭，在辖区六个街道综治中心设立审务工作站，将本院 74 名员额法官和法官助理进驻新吴辖区 746 个综合网格，实现多元化解工作全覆盖。

2. 整合社会各界力量。

依托原有的公益律师服务站，建立律师中立评估制度、代理申诉制度。探索不动产、商事、知识产权等领域专家中立评估员名册，对于来法院起诉的案件，建议当事人由律师或者评估员提供咨询、辅导或者预测结果，劝导当事人理性选择纠纷解决方式，将纠纷导入非诉渠道化解。

3. 推进诉前分流和调解。

在法院诉讼服务中心设立纠纷登记分流岗位，对来院起诉案件进行登记。分流岗位工作人员引导当事人应用诉讼风险智能评估系统进行风险评估，释明各项纠纷解决方式和特点、优势，积极劝导选择非诉讼纠纷解决方式。对于婚姻家庭、邻里关系、劳动争议、交通事故、消费者权益保护、医患、物业、小额借贷等纠纷，分流至非诉讼服务分中心进行诉前调解。

4. 进一步优化速裁工作。

不断总结案件繁简分流、轻重分离、快慢分道工作经验，将多元解纷、诉调对接、速裁快审工作全部集中到诉讼服务中心，努力构建一站式多元化纠纷解决平台。建立以效率为导向的集中分流模式，通过构建一个立体、动态、分层的案件分流“漏斗”，力求实现“当简则简、简案快办、以简化多”的效果。指定一名员额法官担任专职程序分流员，做好全院案件的程序分流工作，将速裁团队及人民调解工作室同设于立案庭诉讼服务中心内，速裁法官直接与人民调解员对接指导，力求调解和速裁机制充分融合，实现诉讼程序无缝衔接。

三、着力争创基层“枫桥经验”的人民法庭

人民法庭处在落实全面依法治国、服务改革发展稳定的第一线，是人民法院践行司法为民、体现公平正义、提高司法能力最基层的实践单位。新吴区人民法院坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实省、市委、区委和上级法院的各项决策部署，严格落实市委出台的《关于进一步加强全市法院基层基础建设工作的意见》，围绕人民法庭公正司法的前沿阵地、参与基层社会治理的重要力量、密切联系人民群众的纽带等职能，坚持问题导向，继续抓基层、打基础，着力争创“枫桥式”人民法庭。

1. 积极参与社会治理，纽带保障能力不断增强。

充分发挥特色优势，全力构建矛盾纠纷化解“三张网”，积极推动基层社会治理法治化。江溪法庭以人民群众为司法审判工作的力量源泉，始终坚持一切依靠群众，广泛借力、整合资源，全力构建矛盾化解“三张网”，以专群结合的方式将矛盾纠纷预防、化解于无形，真正实现案结事了人和，推动基层社会综合治理。“基层矛盾就地吸附网络”让小矛盾不出社区、大矛盾不出街道。与辖区内社区建立涉诉苗头信息快速通报机制，纠纷信息第一时间传递至法庭。轻度风险纠纷，指导当地村居人民调解委员会及时就地化解；中度风险纠纷，指导乡镇司法所及时介入化解；重度风险纠纷，法官全程跟踪指导，由驻庭调解员直接入街道社区调解。“涉诉纠纷联动化解网络”与司法所、派出所、房管所等开展“庭所共建”，实现优势互补、资源共享，形成化解纠纷的最大合力。

2. 践行司法为民，便民利民举措不断丰富。

一是做好巡回审判。三个人民法庭在辖区内设立巡回审判点，开展巡回审判活动，邀请社区群众、辖区企业旁听案件审理，充分发挥司法审判对社会思想道德和价值取向的引领功能，达到“审理一案、教育一片”的法律效果和社会效果。二是优化诉讼服务。加强法庭诉讼服务窗口建设，推出导诉导访、首案负责等工作机制，为当事人提供咨询、查询、立案等“一站式”诉讼服务，硕放法庭设立“法官接待日”、江溪法庭开展“法治夜门诊”等便民举措，受到了当事人好评。三是创新办案机制。旺庄法庭作为全市唯一的家事法庭，以“法助弱势妇孺，共筑避风港湾”为主题，积极探索家事案件专业化新思路，构筑家事审判体系，做好家事审判内外联动，打造家事审判特色品牌，传递司法温情，以优质高效的司法服务回应人民群众的新期待和新要求。

3. 结合驻地特点，法庭工作特色不断凸显。

三个人民法庭紧紧围绕当地经济社会发展出现的新情况新变化新要求，结合自身工作实际，采取综合性和专业化相结合的发展思路，形成了各具特色的亮点工作，实现“一庭一特色、一庭一亮点”。为策应当地发展的需要，服务经济转型，积极与地方党委政府建立矛盾纠纷共同研判、化解、处置的协作机制、重点企业挂钩联系机制，对于辖区经济转型中发现的问题及时发送司法建议。

（作者单位：无锡市新吴区人民法院）