

佳木斯市中级人民法院

佳中法〔2023〕5号

关于印发《2023年全市法院多元解纷和诉讼服务工作要点》的通知

各基层法院、中院机关各部门：

现将《2023年全市法院多元解纷和诉讼服务工作要点》印发给你们，请结合工作实际认真贯彻执行。

佳木斯市中级人民法院

2023年3月15日



2023 年全市法院多元解纷和诉讼服务工作要点

2023 年是全面学习贯彻党的二十大精神开局之年，也是龙江振兴发展的关键之年，做好 2023 年多元解纷和诉讼服务工作意义重大。全市法院立案工作总体要求是：坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入学习贯彻习近平法治思想，认真学习贯彻中央和省委政法工作会议精神，落实第二十八次全省法院工作会议和全省法院能力作风建设“工作落实年”活动暨优化营商环境动员大会部署要求，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”，做到“两个维护”，牢牢坚持党对司法工作的绝对领导，坚持人民至上，坚持稳中求进，坚持守正创新，以推进“三进”强基、在线诉调对接、规范案件立案管辖为抓手，巩固深化一站式建设成果，提升防范化解重大风险的能力，锻造过硬立案队伍，加快推进立案体系和立案能力现代化，奋力推动我市法院立案及诉讼服务工作高质量发展，全面提升我市法院立案及诉讼服务工作质效，为谱写全面建设社会主义现代化国家龙江新篇章提供更加有力的司法保障。

一、加强政治建设，筑牢政治忠诚

1. 旗帜鲜明讲政治，坚决做到“两个维护”。全市法院要紧紧抓住全面贯彻落实党的二十大精神这一首要政治任务，全面学习、全面把握、全面落实党的二十大精神，始终把“两个维护”作为最高政治原则和根本政治规矩，不断提高政治判断力，政治领悟力、政治执行力，坚决做到维护核心、绝对忠诚、听党指挥、勇于担当。深入贯彻学习党的二十大精神，坚持原原本本学、结合工作实际学，坚持全面准确，深入理解内涵，精准把握外延，定期开展专题学习，及时推送学习内容，跟进展示学习状态，全面反映学习成效，把党的二十大精神作为各类教育学习的必修课，并作为党建工作的重点内容，切实推动党的二十大精神在全市法院立案诉服条线落地生根。

2. 强化党的创新理论武装，加强党性教育培养，坚持把习近平新时代中国特色社会主义思想作为全市法院立案工作的根本遵循，坚持以习近平法治思想为指引，树立新时代全市法院立案工作高质量发展的科学理念。扎实开展好习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，全面把握习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论，坚持好、运用好贯穿其中的立场观点方法，武装头脑、指导实践、推动工作。坚持好“逢会必学”制度，严格落实“三会一课”制度，以主题党日活动，庭领导班子成员讲党课、青年理论学习小组等多种方式，坚定

不移做习近平法治思想的维护者和实践者。

3. 牢牢坚持党对法院工作的绝对领导，扛起意识形态工作责任。党的领导是中国特色社会主义最本质特征，是中国特色社会主义法治之魂。推进“坚持党对司法工作的绝对领导、坚持中国特色社会主义法治道路”专题教育常态化、长效化，把坚持党对法院工作的绝对领导贯彻到立案工作全过程各方面，确保立案工作正确政治方向。严格落实意识形态工作责任制，切实加强阵地管理，加强敏感案事件舆论引导，增强斗争意识和斗争本领，坚决抵制错误观点和错误思潮，加强正面宣传，充分展现党的十八大以来党领导下人民司法事业取得的重大成就，彰显中国特色社会主义司法制度的巨大优越性，引导广大干警坚定不移走中国特色社会主义法治道路。

二、积极参与社会治理，提升多元解纷效能

4. 切实深化诉源治理机制建设，构建诉源治理新体系。在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，主动将人民法院参与推动的诉源治理融入地方经济社会发展大局和社会治理范畴，增强重点领域矛盾纠纷源头治理精准性，促进共建共治共享社会治理格局建设，积极参与党委领导下的大调解工作机制，配合省政法委做好《矛盾纠纷多元化解促进法》立法调研工作，拓展法院主导的诉前联动解纷机制覆盖行业领域，建立健全诉

源治理长效机制，推动重点领域矛盾纠纷源头治理体系化发展。探索实行特定类型纠纷调解程序前置，锚定物业服务、金融、劳动争议，道路交通等重点领域纠纷，会同相关部门加强源头治理工作，以面广量大、多发易发纠纷案件量稳步下降为牵引，推动一审民事、行政案件万人起诉率下降至合理区间，加强信访与调解、诉讼、复议、仲裁等有效衔接，大力发展替代性纠纷解决机制和在线纠纷解决机制。

5. 扎实推进“三进”工作，提升基层社会治理实效。积极参与地方党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡治理体系，持续深化人民法院调解平台“三进”实践，提升调解平台“三进”机制实质性化解纠纷效能，加大对调解平台典型经验宣传推广，不断完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台。主动争取党委政法委将诉源治理、多元化解以及调解平台“三进”工作纳入基层社会治理成效评估重要内容。依托人民法院调解平台“三进”机制，研究建立覆盖乡镇（社区）的基层治理质效评估指标体系。精准压实基层治理单位化解调解纠纷主体责任，形成基层治理纠纷全景成效画像，构建新时代智能化基层社会治理新模式。

6. 深入巩固“总对总”在线诉调对接机制，提升重点领域矛盾纠纷化解效能。逐步扩大“总对总”“点对点”合作队伍，

巩固与已合作单位在线诉调对接工作成果，通过召开季度协调会、推进会等形式，加强与“总对总”在线诉调对接机制相关单位沟通联络，协调推进机制完善、平台入驻、账号开通、案件委派委托等工作，积极探索建立常态化沟通交流机制。积极进行多元解纷渠道的告知、引导和辅导，在立案前开展精准化分流，在当事人自愿的基础上，让劳动争议、道路交通、金融消费、银行保险、知识产权、涉侨涉台等诸多领域纠纷在诉讼外高质量、高效率化解。

7. 持续规范人民法院调解平台应用管理，切实减轻群众诉累。整合吸纳辖区调解资源进入人民法院特邀调解名册，鼓励支持特邀调解组织、调解员入驻诉讼服务中心开展调解，加强对特邀调解员的培训管理，及时总结工作经验、选树优秀典型、打造品牌调解室，提升调解员的参与度、活跃度。引导和辅助更多当事人选择通过调解平台解决纠纷，用好平台在线调解、司法确认、出具调解书等功能，充分发挥调解平台优势，不断规范调解平台应用管理，努力提升调解效能。

8. 探索开展多元解纷品牌创建，提升多元解纷品牌特色。为更好发挥人民调解在加强基层社会治理工作中的作用，开展多元解纷品牌建设活动，在各县区探索打造“老法官工作室”，注重发挥退休“老法官”的政治优势、业务优势、经验优势，

助推多元解纷工作高效运行，打造一批示范调解室，培育具有典型性、示范性、特色性的亮点品牌，通过典型引领提高多元解纷品牌影响力。

9. 全面加强研究宣传工作，讲好我市法院司法为民故事。组织开展一站式理论与实务研究，举办具有佳木斯特色的一站式理论与实践研讨会，组织一站式优秀论文评选活动，形成一批具有理论前沿、问题意识、佳木斯元素的一站式建设最新研究成果，向社会宣传好我市法院司法为民生动实践，彰显中国特色社会主义司法自信。加大一站式建设宣传力度，在全市法院开展以“苏元元、福多多”为形象代言人的宣传工作，打造文化诉讼服务中心，加大普法宣传工作，提升一站式品牌影响力和创新能力。

三、优化立案服务质量，提升诉讼服务水平

10. 推动诉讼服务中心现代化建设，提升服务群众能力。持续深化“厅网线巡”相互融合的诉讼服务格局，公示诉讼服务流程，强化诉讼服务辅导，进一步完善诉讼服务中心职能，不断改善诉讼服务中心环境及硬件配置，切实提升诉讼服务大厅服务能力，加强“一窗通办”能力建设，优化窗口服务接待，提升窗口服务水平，简化窗口服务流程，推动“一窗集成”工作，建设“最优窗口”。加强12368诉讼服务热线规范化、专业

化、智能化建设，组建专职坐席团队，出台坐席员工作手册，开展坐席员培训工作，努力增强“一号通办”效能，不断提升人民群众对法院立案工作的满意度。

11. 努力提升在线诉讼服务质效，切实增强群众司法获得感。深入践行司法为民服务宗旨，强化线上诉讼服务建设，大力推广当事人评价系统，完善以满意度评价与在线督办相结合的一站式运行监督体系，推动在线诉讼服务平台深度融合，形成以群众意见建议为导向，以在线督办系统为抓手的监督管理体系，实现在线诉讼服务平台对内对外服务效能和水平再提升，让在线服务更好用、更易用，群众办事更方便、更快捷。

12. 巩固拓展立案登记制改革成果，严防“立案难”现象反弹，坚持贯彻立案登记制改革要求，持续畅通和拓展立案服务渠道，完善立案评价和监督管理机制，进一步规范全市法院立案工作，细化登记立案流程、优化立案周期统计，制定完善登记立案分案规则，简化案件审核标准与办理流程。加强自助立案服务设备配置及应用辅导，推广网上立案、跨域立案平台应用，提高网上立案审核质效。

四、强化立案服务监督，发挥立案审判职能

13. 依法保护当事人正当权益，防范化解立案风险。落实“三同步”工作要求，强化产权保护理念，做好重大敏感案件

处理、管辖指导工作。在办理请示案件、管辖权异议二审、民事申请再审案件中，注重类案检索，保护当事人诉权。弘扬社会主义核心价值观，树立正确立案工作理念，依法履行必要审查职责，加大对干扰立案秩序、滥用诉权行为的惩治力度，依法维护登记立案秩序，增强立案风险防控意识，维护稳定有序的法院诉讼环境。

14. 做好调研指导、对下监督工作，按照全市法院“一体化”管理要求，充实和完善立案及诉讼服务工作情况定期通报内容。针对重点的阶段性任务，按照工作需要制发专项通报。加大对不立案投诉、卷宗调取及报送、调解平台使用情况、12368诉讼服务热线接听情况的监督力度。建立和完善立案及诉讼服务领域重点任务定期分析研判机制，坚持将工作抓实抓细抓到位。强化监督和通报结果运用，全面客观地反映到年度考核及表彰奖励当中，充分发挥其激励和助推作用。

15. 落实司法责任制，加强立案审判监督。强化落实合议庭办案责任制，加强立案审判监督和流程管理。严格审限管理，做好未归档案件的沟通、协调和督促工作，年内实现“应归尽归”，落实长期未结案件通报制度和案件审限内部通报、催办机制，提高审判质效。加强文书上网督促力度，落实文书未上网通报制度，督促承办人、书记员及时完成文书上网工作。

五、加强队伍建设，锻造过硬立案队伍

16. 加强立案队伍政治建设。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想统一思想、统一意志、统一行动、严守政治纪律政治规矩，全方位筑牢忠诚根基，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，持之以恒加强干警党性修养，在大是大非面前态度鲜明、立场坚定，切实维护司法领域意识形态安全，确保立案工作始终保持正确政治方向。

17. 加强立案队伍廉洁建设。坚持不敢腐、不能腐、不想腐一体推进，巩固深化政法队伍教育整顿成果，持之以恒推进全面从严治党、从严治庭、从严管理。严格遵守中央八项规定及其实施细则精神，落实最高法院贯彻中央八项规定精神的各项制度，严格执行防止干预司法“三个规定”，新时代政法干警“十个严禁”等铁规禁令，以忠诚干净担当的实际行动履职尽责、建功立业。全面加强对立案干警的全方位管理和经常性监督，常态化开展警示教育，坚决守住“四个底线”、做到“五个拒绝”，切实筑牢廉洁司法的思想根基。

18. 加强立案队伍能力建设，结合立案诉服干警贴近群众、直面一线工作特点，加大立案队伍教育培训力度，大力弘扬新

时代人民法院文化，有针对性加强干警思想淬炼、政治历练、实践锻炼、专业训练，鼓励支持法院干警围绕一站式建设、多元解纷和诉讼服务等问题中的热点、难点问题，积极开展专题调研及参与学术研讨，形成有价值的典型案例、成功经验和调研成果，对调研成果突出的干警在表彰奖励时予以优先考虑，努力提升干警职业荣誉感。

佳木斯市中级人民法院办公室

2023 年 3 月 15 日印发
