**吉林铁路运输法院诉讼服务中心建设及多元纠纷化解工作情况简介**

一、案件基本情况

2019年1月1日起截止到2019年9月1日，我院旧存案件7件（其中刑事1件，民事案件6件），新收刑事8件、民事58件、行政119件、行政赔偿6件、执行9件、诉前保全1件，新收201件，旧存及新收208件。目前的结案情况为旧存7件、刑事7件、民事44件、行政78件、行政赔偿4件、执行7件、诉前保全1件，结案总量为148件，总结案率为71.15%（148/208），结收比为73.6%（148/201）。另有民事诉前调解23件均已成功调解结案，行政诉前调解5件，已调解成功2件，未结3件。人民调解平台调解2件。

二、诉讼服务中心建设

2019年我院以迁址和扩大管辖为契机，全力推进诉讼服务中心建设现代化建设，全面升级诉讼服务的硬件设施和软件质量，让人民群众既能感受到法院的权威，也能享受到贴心的服务。

一方面，以“硬件”为抓手，突出诉讼服务中心“实用性”。

依照功能作用，我院将诉讼服务中心划分为导诉区、诉讼办理区、接待区、电子法院功能体验区、分调裁办公区、休息等候区六个组成部分。目的是为群众提供标准的服务流程和人性化的服务体验，让拥有不同诉求的群众互不干扰，快速简捷的办理诉讼业务。

导诉区，设置专职导诉接待员，对需要接收诉讼服务的当事人进行人性化指引；

诉讼办理区，拟设置立案、信息查询、材料收转、信访咨询、判后答疑、缴费窗口、司法辅助、诉调对接共八个窗口，并另设有跨区域立案专门窗口。

接待区，设置立案接待室、信访接待室、办案人接待室三个独立接待空间；

电子法院功能体验区，架设有诉讼服务自助体验终端，方便当事人体验互联网带来的诉讼便捷；

分调裁办公区，拟计划设置有人民调解室、特邀调解员调解室、人民陪审员调解室、律师调解室、诉裁室五个独立空间，方便繁简分流、诉调对接、多元纠纷解决机制的实现；

休息等候区，除为当事人提供休息的空间，还备有桌、椅、饮用水、纸、笔、花镜等物品，在显著位置设置便民物品箱，提供雨伞、水杯、急救药品等。我院的诉讼服务中心总体规划是打造全新的诉讼服务综合平台，为当事人提供理“一站式”服务。

另一方面，以“软件”为根本，突出诉讼服务中心“职能性”。

一是工作人员配齐配强，在原有诉讼服务中心仅有一名书记员值守前提下，已新增一名文员和一名辅警作为辅助，提升办公效率。

二是整章建制，严格落实，优化办公流程。在最高院、省高院、长铁中院对诉讼服务中心各项规定的基础上，我院要求立案庭工作人员坚决规范立案行为，有案必立，有诉必理，有求必应，有问必答。始终做到精神饱满，着装上岗，举止得体，服务周到、用语文明、工作高效、方法得当，尽全力为当事人尽可能提供便利。

三是规范诉讼文书，制定行政诉讼、公益诉讼等文书模板用于日常使用，并专门制作了各种诉讼文本样式、各类规范性文件及指导诉讼的宣传册提供给当事人，便于其诉讼。

四是基础设施增强补齐，在配备电脑、高拍仪、打印机、POS机等硬件设备基础上，实现Wi-Fi网络全覆盖，强化网上诉讼服务功能，有效贯彻省跨区域立案工作的基层落实，实现诉讼事项跨区域远程办理、跨层级联动办理，为当事人当场立案、网上立案、诉讼服务、审判流程信息公开、缴纳诉讼费等提供必要的硬件设施。

五是完善案件分配机制和四类案件预警机制，有效提升法官办案效率，从源头介入监督，推动案件排期、审理更加科学。

三、多元解纷机制建设

多元解纷机制全面构建，是我院始终下大力开展的重点工作，主要通过建立诉讼辅导制度、利用人民调解平台、创新诉前调解机制等手段，不断提升纠纷解决的效率，在节约司法资源同时，也让人民群众在每一个案件中感受到充分的尊重和公平正义，使法院更加亲民、鲜活、接地气，更容易让群众所接受和信赖。

一是建立诉讼辅导制度。即立案登记阶段就开始对当事人给予纠纷解决途径、诉讼心理、司法认知、诉讼常识的指导、帮助和释明，展现司法服务的积极性、主动性、服务性，尽力在立案咨询中就将诉至法院的纠纷进行过滤、辅导、分流。除依法不得调解、明显不适宜调解以及当事人拒绝调解的以外，引导当事人自愿选择适当的非诉讼纠纷解决方式，畅通拓宽诉求渠道，高效便民利民，缓解案多人少矛盾。

二是充分利用人民调解平台。自2019年3月起，我院聘请特邀调解员利用人民调解平台参与调解，实现集合法院的审判调解资源和全社会的纠纷化解资源共同做好纠纷调解工作的目的。目前吉林院特邀调解员2人，成立特邀调解组织人民调解中心1个，已成功调解案件2件。

三是创新诉前调解机制。在充分学习贯彻发扬“枫桥经验”基础上，我院提出“司法审判是定纷止争，实现公平正义的终局路径，但不是唯一路径。必须积极探索诉前实质性化解行政争议新路径，探索创新协调型行政诉讼新模式，以诉前调解为平台，拓展纠纷解决新思路”的目标，将行政调解纳入诉前调解范围，与民事诉前调解形成合力，以组合拳方式全力出击，高效化解矛盾，攻克案多人少矛盾。目前行政诉前调解收案5件，成功调解2件，3件正在调解中，民事诉前调解收案23件，全部成功调解。前段时间，在吉林省永吉县西阳镇兴隆村21户农民家的水稻遭受水污染的纠纷中，我院充分考虑到村民要从永吉县西阳镇到市区来回奔波，路途比较遥远，交通非常不便，为了减轻当事人的诉累，想着尽可能当场调解，立福院长带领冬蕊法官组成调解分队放弃休息时间，到稻田地里勘察现场，组织与被告负责人座谈调解，在村民家中的炕上现场办公，达成最终调解协议，取得了良好的社会效果和法律效果。

四是探索构建协调型行政诉讼模式。铁路法院系统案件扩大管辖后行政诉讼成为主要收案类型，面对复杂多样的行政案件，相比封闭对抗的诉讼模式，人民群众更需要能够促进行政纠纷实质性化解，针对这一情况，我院努力拓展“枫桥经验”新外延。在当事人向法院提起行政诉讼后，征得当事人同意情况下，将涉及行政赔偿、补偿以及行政机关行使法律、法规规定的自由裁量权的纠纷进行调解，调解组织和参与者包括员额法官、人民调解员、人民陪审员、特约调解员、律师调解员、特约调解组织等，充分发挥法院在矛盾纠纷化解工作中的引领作用，实现司法与行政良性互动为特征的开放合作型诉讼模式。

司法实践表明，诉讼服务不应该再提出“行政案件怎么调解”的问题，充分利用行政诉前调解手段，一方面可以高效促进行政争议实质化解，同时也达到缓解审判庭室办案压力，繁简分流的目的。诉前调解通过第一时间介入争议化解程序，消弭争议双方矛盾，截断矛盾进一步演化增长的空间，可以及时纠正行政机关错误行政行为，积极维护弥补群众合法权益，更能体现群众的参与感，也更能直接实现群众诉求，符合以人民为中心的价值取向。

四、下一步工作计划

我院已经认真研读了吉林省高级人民法院下发的《关于推进一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心建设的实施方案》，将积极制定我院具体落实实施细则，责任落实到庭室，落实到人，预计年底前，对照实施方案，真正构建起便民利民，精准高效，开放共享，接得了地气，经得起考验的现代化诉讼服务平台。