河南省叶县人民法院

叶法〔2021〕153号

叶县人民法院

一站式多元解纷和诉讼服务体系建设质效评估问题整改报告

平顶山市中级人民法院：

接到省高院关于全省法院一站式多元解纷和诉讼服务体系建设质效评估情况通报以后，我院高度重视，立即召开党组会，对诉讼服务质效问题开展了分析讨论。我们认识到叶县人民法院的诉讼服务工作在全市甚至全省排名落后，拖了全市的后腿，有负中院领导的重托和期望，院党组对此负有重大责任。对此我们深感愧疚和自责，针对诉讼服务落后问题，我们认真查找了存在的问题，制定了以下工作措施进行整改，以尽快摆脱落后局面。现将整改情况报告如下：

一、存在问题

 我院诉讼服务质效指标2.0+版本得分44.6分，与全市第一名相差22.9分，与全省第一名相差25.9分，未得分项42项，其中诉源治理多元解纷方面未得分22分：音视频在线办理调解案件占比3分、在线提交司法确认占全部司法确认调解案件比1分、诉前调解成功后自动履行率1分、调解人员增幅2分、委派总对总部委案件数占诉前调解案件比2分，以及需要建机制的6项指标6.5分均未得分；分调裁审方面4分：要素式裁判文书模板1分、速裁、快审案件平均审理期限3分；立案服务、审判辅助等业务环节也存在该得到的分数未得到的情况。

二、问题存在的原因

1.对诉讼服务质效重视不够，没有认识到诉讼服务质效是对全院审判质效工作的整体考核，没有树立全院一盘棋的思想，各业务庭对部分指标的理解不够、工作落实不够，导致考核变成立案庭的内部工作。

2.诉讼服务中心没有专门人员管理诉服质效工作，导致日常工作开展缺乏统筹性、针对性，对于长期落后的指标缺少督促提醒。

3.思想观念落后，工作缺乏主动性、创造性，对智慧法院建设认识不够、对智能办公系统使用不精，导致我院整体工作质效偏低，智能化水平不强。

4.工作责任心不强，对审判执行工作要求不高、不严，存在等、靠等思想，干警工作积极性不强，岗位职责、工作价值未能得到充分发挥。

5.非诉解纷中心建立不完善，没有派员进驻，多元解纷机制没有建立起来，对于一些能通过调解方式解决的案件，以及当事人急需调解的案件，不能先行开展调处化解工作。调解人员力量不足，导致诉前化解案件量较低，收案量持续增长。

6.繁简分流、速裁快审机制落实不到位，速裁法官仍由业务庭法官兼任，速裁团队没有真正成立，导致案件分流率不高、审理效率低、审理周期长。

三、整改措施

一是要提高思想认识。高度重视诉讼服务质效评估工作，严格按照省高院、市中院要求，加强学习，鼓足干劲、多措并举完成诉讼服务质效评估要求，提升质效评估得分。要求立案庭作为牵头部门，科学制定推进计划，与各业务部门加强协作配合，抓好各项工作的统筹推进。

二是立即配齐配强诉讼服务中心管理人员和工作人员。补短板、找差距、强弱项，对未得分项逐项进行分析，找出解决办法，采取有效措施，确保诉讼服务质效评估分数短时期内得到提升，不拖全市法院、全省法院的后腿。立案、调解、鉴定、保全、信访、送达各团队，明确各团队长为第一责任人，要求各团队长根据质效评估指标，各自整理各个团队所占分值，制定提升措施。

三是建立定期考核通报制度。明确专门人员对诉讼服务质效平台进行管理，定期召开质效分析会议，对各团队、各庭室相关指标的完成情况进行通报、总结，对存在的薄弱环节及时进行梳理、调整，分析失分的原因，并制定行之有效的提升措施，并由专人跟进落实。

四是将人民法院调解平台交由专人负责，以“人民法院调解平台”为抓手，深入推进“分调裁审”工作，加大对调解员的业务培训和管理考核，提高调解员业务水平，帮助当事人更好更快解决纠纷。

五是加强内部监督管理，提高责任意识，改进工作作风，提升服务水平。制定诉讼服务中心工作规范，严格要求立案接待工作纪律，全面提升便民服务意识，完善司法为民、便民举措，为人民群众提供全面、高效、贴心的司法服务。

目前，我院已将诉讼服务质效提升工作作为重点工作积极推进，坚持一把手亲自安排部署、分管院领导跟踪督促指导，制定了工作机制，明确了责任分工，下一步，我院将结合工作实际，争取在短期内切实提升诉讼服务质效，完成全年目标任务。

 叶县人民法院

2021年11月22日

|  |  |
| --- | --- |
| 河南省叶县人民法院办公室 | [2021]印发 |