

■文/图 本报记者 曾范国

三亚市诉前调解中心暨三亚法院诉讼服务中心打造“诉讼+五大调解体系”服务模式

## “一站式”司法服务便捷高效



图为9月5日,全国法治(制)媒体采访团记者在三亚市诉前调解中心暨三亚法院诉讼服务中心开展集中采访。

“你好。我要起诉离婚,请问怎么立案?”8月30日上午9时30分,家住海南省三亚市天涯区的林女士来到三亚市诉前调解中心暨三亚法院诉讼服务中心诉前引导区咨询起诉离婚事宜。诉前引导窗口工作人员根据“社会调解先行”的理念,通过平台将案件分流至入驻该中心的婚姻家庭调解委员会进行调解,实现“一窗受理、精准分流”。

该中心的建设,是三亚市司法便民服务的重要举措之一。

近年来,三亚市坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,以推进市域社会治理为契机,立足多年改革的实践基础,坚持和发展新时代“枫桥经验”,打造“立案+和解+速裁”一体化工作模式。今年6月3日,该中心揭牌启用,也标志着三亚市在推进矛盾纠纷化解、优化法治化营商环境建设方面迈出了坚实一步。

据统计,截至8月15日,该中心共计向各个调解组织推送调解案件3706件,化解成功案件727件,尚在调解中案件1212件。

### 全域立案 实现“全市立案一个门”

走进该中心,宽敞明亮的大厅映入眼帘,大厅内各服务窗口整齐排列,标识清晰醒目。

“您的案子可以申请诉前调解。”“诉前调解是不收取费用的。”在大厅的服务前台,工作人员面带微笑,耐心地向前来咨询的市民解疑释惑。

该中心设立了诉前引导区、诉讼服务专区、调解专区,具备诉前调解、诉调对接、案件分流等诉讼服务功能,整合中心调解资源,为当事人提供调解、立案等“一站式”诉讼服务。同时,该中心还设置心理咨询室和代表委员联络站,为当事人提供心理咨询、社情民意反馈等服务。

“真是太意外了,我原本以为办事得花一个上午时间,没想到1个小时就办完了。”刚办理好立案业务的陈律师从服务窗口前走过来,欣喜地告诉记者。

陈律师所在的律师事务所位于三亚市崖州区,距离三亚市城郊人民法院有40公里路程。他日常比较忙,有时候接三个案子,因为管辖法院不同,一天要跑两家法院立案,有时候得花一个上午的时间。

“我之前就注意到了在这里就可以立案,今天一走进大厅,感觉环境更加宽敞舒适,各种便民设备很齐全,接待人员也很热情和专。这样的立案诉服大厅有颜值、有内涵、有温度,值得五星好评。”谈及对该中心的印象,陈律师称赞说。

新形势下,人民群众的司法需求呈现多层次、多样化的发展趋势,群众更希望享受到“一站式”司法服务,在诉讼服务中心一揽子完成更多事项,亲身体会司法的公开与便捷。

“中心系海南省第一家实现全域立案的诉讼服务中心。当事人不需要因法院管辖而奔波诉讼,可以就近到中心提交申请,从而实现立案。”三亚市中级人民法院立案庭庭长梁泽介绍

说。

据了解,该中心成立以后,三亚市两级法院,包括三亚城郊法院4个派出法庭的所有属于三亚市管辖的民商事、行政、刑事案件,都可以在这里提交诉讼材料。

“对于当事人来说,极大地提升了诉讼的便利性和效率,避免因地域限制而产生的诸多不便,减少了他们的时间和精力消耗。对于法院来说,可以优化资源配置,提高办案效率,更好地服务于社会公众。”梁泽坦言。

此外,该中心已实现诉讼服务全类型一网通办。可以通过该中心诉讼服务任一柜台,甚至微信小程序“人民法院服务平台”,做到咨询、立案、调解、开庭、保全、鉴定等诉讼事务一网通办、一站通办、一号通办,努力实现老百姓打官司只进一个门,最多跑一次的目标。

据悉,该中心整合了人民法院、相关行政单位、社会力量等部门的调解职能,是集普法服务、公共法律服务、诉前调解服务、诉调对接服务于一体的“一站式”纠纷解决服务中心,致力于从源头预防和化解矛盾纠纷,让纠纷止于未诉。

### 聚合解纷力量 不断壮大行业解纷“朋友圈”

该中心诉讼服务大厅的导诉台,是当事人接触诉讼的第一步,也是纠纷分流的第一关。

“您这个案件可以尝试诉前和解。我们有专业调解员主持。”该中心工作人员每天会根据案情,耐心引导当事人到诉前调解、立案窗口等不同平台进行办理。

不久前,一名代理人提着几大袋材料到该中心诉讼服务大厅。他要代表公司提起3起买卖合同纠纷诉讼。后经诉前调解中心调解,不到一个星期,3起案件全部被成功调解。

“你们的调解员很专业,让我们省心省钱又省时,特别好。”家住大东海的曹先生不由得向专职调解员竖起了大拇指。曹先生受雇从事贴瓷砖、地板工作,因为多次讨要不到劳务费,将雇主诉至法院。后来该案在中心登记立案前,雇主决定接受中心的调解。

案件被分到了一个行业调解中心调解。收到案件后,调解员马上着手调解工作,在了解清楚案情后,不到一个小时就成功和解,双方当事人愿意接受和解结果。

“与诉讼相比,诉前和解不仅能够降低当事人维权的成本,还有简便灵活、快速高效的特点。尤其在民事案件中,以平和方式化解纠纷,更有利于双方关系的修复。”三亚市城郊人民法院立案庭庭长蒋倩坦言。

为了让纠纷化解在诉前,该中心聚焦群众需求,广泛吸收了律师、专家学者、退休司法人员、基层工作者等有较高的法律专业素养、纠纷处理经验丰富的人士,形成了强大的解纷合力。

该中心目前邀请了杭州市滨江区民安金融纠纷云调解中心、南京金智云法律调解服务中心、三亚市物业管理纠纷人民调解委员会等13家调解组织进驻,有线下入驻调解员40名、线上调解员197名。当事人可以自主选择调解员,也可由该中心直接分派。

“该中心实现‘诉讼+五大调解体系’诉讼服务模式,积极扩大诉源治理‘朋友圈’,持续拓展多元解纷路径,形成人民调解、行政调解、专业调解、商事调解、在线调解相融合的五大调解体系,以点带面助推协同构建高效便捷的纠纷解决通道。”三亚市中级人民法院政治部主任黄春英介绍说。

### 法官指导诉前调解 打通多元解纷“最后一公里”

“这里太方便了!立案、调解、司法确认全部搞定。”一起金融机构金融借款合同纠纷系列案的当事人受益于该中心的服务后给予点赞。

近日,海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心调解员向三亚市城郊人民法院驻点中心法官求助,称有37起某金融机构金融借款合同纠纷系列案,该批案件系某金融机构为客户办理贷款,因不同原因导致贷款逾期,他调解了几次依然未果,于是请求协助。

三亚市城郊人民法院法官了解到这一情况后,当即介入,协助调解员开展调解,并采取“背靠背”的方式,先劝解并说服当事人后,又到金融机构进行协调。最终,当事人表示认同并配合调解,与金融机构达成了和解,随后撤诉,案结事了。

值得一提的是,该中心内设立小法庭,依托法院派出法庭审判力量指导诉前调解,实行诉源综合治理,也是中心诉调对接工作的一大特色。

从各业务庭抽调员额法官组成,其中又根据各法官的专长与审理领域,分成若干个团队,每个团队对应不同行业领域的调解员队伍。

法官团队除了审查案件外,还负责对调解员进行业务培训,对调解员调解过程中的疑难问题给予专业的知识指导。

与此同时,对于重大疑难复杂矛盾纠纷,该中心积极构建“特邀调解+法官指导+司法确认”难案精调模式,配置能力强、业务精的调解团队,重点攻克“骨头案”,把好解纷的最后一关。

“深化分调裁审机制改革,构建起分层递进、繁简分流、衔接配套的矛盾调处化解体系,有助于增强‘诉源+诉前+诉讼’的协同治理效能。”黄春英表示,该中心将进一步加强一站式多元解纷机制探索,将多元解纷的重心放在源头治理、实质化解上,让人民群众切实得到解纷实惠,为三亚打造具有当地特色、时代特征的市域社会治理新模式贡献更多司法力量。



## 筑牢未成年人保护防线

近年来,海南省琼海市检察院以促进未成年人健康成长为出发点和落脚点,立足“最有利于未成年人”原则,高质效办好每一个案件,坚持以司法保护助推家庭、学校、社会、网络、政府保护,在检察履职中持续强化对家庭教育责任的监督指导和宣传教育,推动筑牢未成年人家庭保护“防线”。

图①为琼海市检察院干警与当事人沟通交流。

图②为琼海市检察院干警向未成年人开展法治宣传教育。

本报记者 曾范国 摄