

善用“加减乘除”法 答好解纷“应用题”

——海南法院推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的综述

社会矛盾纠纷数量繁多，如何更好地化解？海南法院的答案是：推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设。

为贯彻落实习近平总书记关于加强和创新社会治理、矛盾预防化解、诉讼制度改革等新要求及最高人民法院相关工作部署，海南各级法院以服务保障自贸港建设为主线，以集成创新和智慧法院为两翼，用心用情做好实质化解争议“四则运算”，全面建设并深化“一站、集约、集成、在线、融合”的一站式多元解纷和诉讼服务体系，为人民群众提供快捷的纠纷解决渠道和高品质的诉讼服务。

2022年，全省法院共计受理诉前调解化解案件119288件，成功化解68895件，成功率57.75%，其中诉前委派调解案件116489件，结案112510件，成功67763件，成功率58.17%，诉前分流率为47.35%。全省47家人民法庭对接基层调解组织364家，参与化解矛盾纠纷2794件，成功化解1052件，为海南自贸港法治化营商环境建设贡献了法院力量。

加 统筹各方力量，齐抓共管多元化解

“加”，是为了加出合力。

在海口市东方洋社区，当地群众只要发生邻里纠纷，就会去“党群活动中心”求助。在这里，他们的问题总能得到快速解决。

这得益于该中心实行的“1+N”工作模式，“1”即由社区党组织书记兼任的网格长，“N”指由法院、综合行政执法等组成的专业网格员队伍。通过该模式，能够高效整合资源、快速解决民生难题，调处基层矛盾纠纷。

多元解纷，顾名思义，不是法院一家之事。

在省高院的建议下，省委政法委将矛盾纠纷多元化解纳入“四位一体”社会治理体系，并纳入社会治理和平安建设工作中部署落实。全省法院全部主动融入党委领导、政府主导下的多元解纷格局，齐抓共管诉源治理，打造共建共治共享新格局。

“法院+立法”，为一站式多元解纷提供法治保障。

2020年8月1日，省高院负责代拟起草的《海南省多元化化解纠纷条例》正式施行，首次以地方立法的形式明确建立诉讼、调解、仲裁等多位一体的国际商事纠纷和社会矛盾化解机制。

“法院+职能部门”，积极建立诉前联动纠纷解决机制。

为推动各方力量和资源在法治轨道上参与诉源治理，省高院先后与省证监委、省银保监局、省总工会、省工商联等20多家单位达成协议，建立诉前联动

纠纷解决机制。

“法院+国际机构”，推进自贸港纠纷解决机制多元化。

省高院与中国国际经济贸易仲裁委员会、中国海事仲裁委员会、澳门调解协会、海南国际仲裁院等18家境内外仲裁、调解机构签约，在11个自贸港重点园区设立标准化司法保护联系点、巡回办案工作站和诉调对接中心，共建共享纠纷多元化解平台；

邀请国内外仲裁员、调解员和专家学者300余人组建多元解纷专家库，将丰富的国内外争议解决经验、优质调解仲裁资源、与国际接轨的规则实践引入海南；

完善国际商事纠纷集中办理机制，海南第一、第二涉外民商事法庭发挥“三位一体”国际商事纠纷多元化解机制优势，用好涉外民商事纠纷多元化解平台（ODR平台），实现“诉讼+调解、诉讼+仲裁、调解+仲裁、国内调解+涉外调解”无缝衔接，目前已有183件涉外商事案件通过平台在线化解，海南正逐步成为涉外商事纠纷解决优选地。

2022年2月，由海南法院推动、多部门参与的《构建多元化化解国际商事纠纷解决工作机制》入选国务院服务贸易发展部联席会议办公室评定的全面深化服务贸易创新发展试点“最佳实践案例”。

整合功能、聚合资源、综合力量……海南法院大力推进一站式多元解纷工作，化解矛盾纠纷不演“独角戏”、共奏“大合唱”，更好地满足人民群众的司法需求。

减 践行诉调对接，促进矛盾纠纷诉源治理

“减”，是指源头减量。

“不用对簿公堂就能解决问题，真的省了很多精力！”中国贸促会（中国国际商会）海南调解中心借助与海南一中院建立的诉调对接机制，成功调解一起涉韩技术开发委托合同纠纷案，仅用半天即调解成功，得到双方涉事企业的认可。

诉调对接“零距离”，跑出解纷“高效率”。海南法院做实源头减量工程，努力将矛盾纠纷预防在源头、化解在基层，为人民群众提供了方便、精准、低成本、多样化的司法服务。

在重点领域，以矛盾类型化为主的多元解纷创新模式形成——

乐东法院深入乡村溯源治理，在辖区11个镇设立“法治服务中心”，在31个村设立法治服务站，把专业化矛盾纠纷调处力量延伸到农村，积极打造“一站式受理、精准分流、一揽子调处”的多元解纷新模式。自2020年8月中心设立以来，共登记接待当事人1500余人次，受理案件数量980余件，化解429件。2022年12月入选第四批全国乡村治理典型案例。

海口市美兰区法院与海南省医疗纠纷调解委员会建立工作对接机制，双方互设驻点工作室，畅通医疗纠纷“诉前调解+司法确认”快速通道。2022年，省医调委受理法院委派案件175件，调解成功率达66.29%，在线司法确认86件，结案率96.51%；

琼中法院组建含人大代表、政协委员、妇联干部、“乡贤五老”等在内的懂乡音、知民意、有公信、精法律的特邀调解员团队，弘扬少数民族淳朴婚姻文化，培育婚姻家事“守护员”；

2020年6月1日，随着《海南自由贸易港建设总体方案》发布，海南全岛正式进入了自贸港时代。与之而来的是，大量市场主体涌入，相关矛盾纠纷日益增多。

诉调对接，切实为各类市场主体化解商事纠纷提供多元渠道，在海南自由贸易港重点领域发挥着保驾护航的作用。

加强知识产权创造保护和运用，海南自由贸易港知识产权法院完善“1个知识产权法院+5个巡回办案点+11个重点园区司法保护联系点”司法服务保障机制，将企业知识产权纠纷的诉前调解和庭审活动搬进园区，引导园区企业了解该类纠纷的裁判尺度和调解趋势，推动类案及时化解在诉前。2022年，共计推送诉前委派和诉中委托调解151宗案件，调解成功率78%。

促进一站式多元解纷向自贸港免税业务延伸，海口市龙华区法院在免税城设立自贸港免税购物法治服务中心暨巡回法庭，就地化解矛盾，极大便利消费者维护自身合法权益。

依法调解审理涉“三农”领域纠纷，乐东法院设立“热带特色高效农业法庭”，邀请农业专家与法官一道走入田间，深入瓜棚就地化解纠纷，做到当日受理、当日调处、当日确认和当日送达。

为切实把矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层，近年来，海南法院积极推动人民法庭调解平台“进网格、进乡村、进社区”落地见效，进一步参与、推动基层社会治理从“化讼止争”向“少诉无讼”转变。2022年，全省11家法院一审民商事收案量实现掉头向下，占全省法院总数的35.48%，诉源治理工作取得了初步成效。



渔排法庭。

2022年

全省法院共计受理诉前调解化解案件**119288**件，成功化解**68895**件
成功率**57.75%**
其中
诉前委派调解案件**116489**件
结案**112510**件，成功**67763**件
成功率**58.17%**
诉前分流率为**47.35%**

全省47家人民法庭
对接基层调解组织**364**家
参与化解矛盾纠纷**2794**件
成功化解**1052**件

全省法院在线立案率**60.02%**
同比增长**69.4%**
跨域立案**132**件
实施电子送达案件**163330**件
同比增长**91.51%**
拓展网上阅卷、申请渠道
受理网上阅卷和其他各类诉讼服务事项申请**32624**件
同比增长**500%**



海南涉外民商事在线纠纷多元化解平台。



全省15家法院建成24小时自助法院。
本版图片均由海南省高级人民法院提供

乘 深化“分调裁审”，繁简分流提升质效

“乘”，可以乘出效率。

为加快案件办理进度，切实提升案件质效，2019年，海口市龙华区法院将原有的小额债务巡回法庭和城市管理巡回法庭合并为速裁审判庭。

速度有多快？速裁审判以对类型化案件推行“门诊式”集中审理模式，由书记员提前完成庭审前的程序性事项后，引导当事人轮候参加庭审，同时简化裁判文书说理，针对类型化案件的文书制作采用要素式裁判文书形式，实现类案同判、速审速结。自速裁团队组建以来，该院速裁法官年均办案近千件，还被最高法院评为“全国法院案件繁简分流机制改革示范法院”。

创新引领发展是一道乘法题。从2019年开始，一份《最高人民法院关于人民法院深化“分调裁审”机制改革的意见》，让繁简分流和速裁快审工作在各级法院的诉讼服务中心全面展开。

能调则调、当判则判，调审结合、快速解纷……海南法院在主动融入党委领导下诉源治理机制的同时，对内一体推进“分调裁审”机制改革，通过分流、调解、速裁、精审形成矛盾纠纷繁简分流和化解“多车道”机制，提升审判质效。

近年来，省高院先后下发《海南省人民法院“分调裁审”机制改革工作推进方案》《海南法院“分调裁审”工作规程（试行）》等

文件，推进落实相关工作。

2022年，全省中基层法院设立552个由法官、法官助理、书记员、特邀调解员组成的“1+N”模式“多元调解+速裁快审团队”，形成“多元解纷、简案提速、繁案精审”新模式。例如，儋州法院通过优化繁简分流机制，建立“诉前调解+速裁快审”工作模式，实现简案快审、繁案精审、调解高效。2022年，儋州法院诉前调解案件4285件，调解成功2277件，调解成功率53.14%。通过繁简分流受理案件4590件，速裁团队8名法官全年办案3888件，占受理案件数的84.71%，平均每件案件审理时间为29.6天，大大缩减了当事人的诉讼时间。

临高法院创新“诉前调解+诉前送达”模式，在诉前调解阶段同步开展诉讼文书送达工作，将起诉状及证据材料、权利义务告知书、地址确认书等诉讼文书和材料同步送达，引导物业及业主协商放弃或缩短举证期限，为调解失败后续立案审理缩短送达耗时，提升速裁快审效率。

乘出活力，乘出效能，乘出办案加速度。2022年全省法院通过速裁快审程序办结案件72886件，占全部办结案件量的40.40%，案件平均审理周期大大降低，简单案件前端快速调审、复杂案件后端细审精判的审判新格局正在形成。

除 构建立体诉服，提供高品质、智慧型服务

“除”，即除去壁垒。

面对诉讼服务场地有限、人员力量不足等难题，如何最大限度凝聚解纷资源，释放服务效能？

“群众不出户、纠纷线上解。”新冠疫情期间，海南法院在线立案、在线庭审、在线调解、在线执行等一系列诉讼服务措施得到社会的广泛关注和赞誉。

“互联网+”时代，海南法院充分依托智慧法院建设，为矛盾化解工作装上科技的翅膀，跑出智能优化服务的加速度。

近年来，全省法院将信息化作为重要抓手，搭建“厅网线巡”立体化诉讼服务中心，健全线上线下一体化诉讼服务体系，实现诉讼服务事项跨区域远程办理、跨层级联动办理，为老百姓提供普惠均等、便捷高效、智能精准的诉讼服务。目前，共有15家法院建成24小时自助服务专区，突破时间限制，为群众提供便民诉讼服务。

同时，针对部分群众出门诉讼、异地诉讼不便的问题，海南法院搭建诉讼服务平台，推出网上立案、跨域立案服务，实现立案诉讼“家里办”“掌上办”“异地办”，构建起“当场立、自助立、网上立、就近立”四位一体便民立案新格局。积极推进与最高人民法院统建平台对接，搭建起“一中心十平台”框架体系。2022年，全省法院在线立案率60.02%，同比增长69.4%；跨域立案132件；实施电子送达案件163330件，同比增长91.51%；拓展网上阅卷、申请渠道，受理网上阅卷和其他各类诉讼服务事项申请32624件，同比增长500%。

善用改革创新办法，消除阻隔，让当事人更加方便、快捷、低本地解决纠纷，事关人民群众的司法获得感，也在一定程度上影响着社会和谐稳定及社会治理成效。

应民之所呼，解民之所忧。

专辟自贸港投资者司法服务绿色通道——

省高院打造的一站式司法征信服务平台以“一键搜索全覆盖”为目标，统筹全省的立案、诉讼、执行信息，主动对接政府、仲裁、公安、市场监管、律师系统等系统，让投资者一键查询合作伙伴的全面司法征信信息。目前，平台共收录了98万多份省内裁判文书，241万件省内案件信息，5万多条省内失信被执行人信息。此外，还设立司法服务专员，为投资者提供专业化、全方位、全天候司法服务。

推进一站式无障碍诉讼服务——海南法院以自主创新的司法助残“五个一”工程为指引，完善人员、助残设备设施配备，为残疾人主动提供上门调解和立案服务。

主动办理诉讼费退费——2021年10月，省高院印发《诉讼费用退费规程》，要求案件承办法官主动发起诉讼费退费。规程出台以来，全省法院主动为当事人退缴诉讼费案件共计36105件，涉及金额3.57亿元。平均退费时长降至14天，极大提高了效率。

加减之下，力量汇聚；乘除之间，效能显现。通过三年多的强力推进和有效深化，海南法院实现了诉讼服务从立案受理向诉讼全程服务的转变，服务方式从大厅现场服务向线上线下立体化服务的转变，解纷方式由单一审判机关向社会联动的转变，人民群众的司法获得感更加充足。

下一步，海南法院将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻习近平法治思想，进一步解放思想、加强创新，倾力打造一站式建设海南样板，为自贸港建设提供更加有力的司法服务保障。（本版策划/撰稿 江城）