

南方Plus

广东头条新闻资讯平台

打开

饶平法院推动“一站式”多元解纷和诉讼服务提挡加速

南方日报 2022-09-01 11:07

走进广东省饶平县人民法院（下称“饶平法院”），映入眼帘的便是正在加紧建设的一站式诉讼服务中心。建成之后，这里将分设登记分流区、诉讼服务区、立案服务区、12368诉讼服务热线、电子卷宗生成中心和便民服务区六大功能区域，配备自助服务终端和24小时自助查询平台，涵盖20余项诉讼服务，来访群众可现场一次性办理查询案件、领取裁判文书、递交诉讼材料、借阅卷宗档案等多项诉讼服务事务，无需在各个部门间“团团转”。

尽管实体载体仍在建设，但饶平法院通过线上平台，实现多元解纷、诉讼服务两个“一站式”

去南方+听新闻

的建以却口



我来说两句

发送

通过具有饶平特色的各项创新举措的不断推进，努力实现让正义提速、为群众解忧。目前，饶平县法院两个“一站式”人民满意度已从90%跃升至95.5%。

创新在诉前调解工作中 引进司法鉴定

近日，在化解一宗道路交通事故损害赔偿纠纷时，饶平法院诉前调解（和解）中心工作人员创新思路，首次在诉前调解工作中引进司法委托鉴定，以诉前鉴定的方式，促成案件快速调结。

2021年12月底，杨某明驾驶轿车在饶平县某路段和杨某永骑乘的自行车发生碰撞，造成杨某永受伤。经事故责任认定，杨某明负事故的全部责任，后双方就事故赔偿金额无法达成一致意见，杨某永也迟迟未能拿到相关赔偿款。直至今年4月底，杨某永来到法院准备起诉保险公司依法理赔。

饶平县诉前调解（和解）中心

去南方+听新闻

材料已经本法院... 饶平法院诉前调解（和解）中心



发送

症也可能影响其日后正常生活，而承保肇事车辆的保险公司坚持认为杨某永的伤情不构成伤残。双方争议焦点在于如何客观公正、专业权威地评定杨某永的伤残程度并确定合理的赔偿数额。

“经过综合考量，我们认为适用道交一体化诉前调解更有利于维护当事人权益。”负责此次案件的调解员李宋冰表示，当得知杨某永暂未进行伤残鉴定时，调解（和解）中心认为杨某永的情况符合诉前鉴定的相关规定，及时进行诉前鉴定能提早帮助当事人明确责任，算清赔偿项目，减少矛盾对抗，避免当事人因专业信息匮乏、盲目诉讼产生不必要的诉累和经济损失。

厘清调解关键所在后，调解员第一时间向杨某永阐明诉前鉴定相关机制及法律效果，引导其通过诉前鉴定维护自身合法权益。在调解员的悉心指引下，杨某永积极配合鉴定机构迅速完成伤情鉴定。在明确伤情等级及

去南方+听新闻



发送

事人双方在调解员的耐心劝导下达成一致调解意见。最终，杨某永获得赔偿款项23.8万元，有效缓解了后续治疗的资金压力。

“诉前鉴定，让当事人在诉前便能参考鉴定机构权威专业的鉴定意见，选择最适合自己的纠纷解决方式，在提高诉前调解效率的同时充分保障当事人合法权益。”该调解员介绍，本案从申请鉴定、出具结论到诉前调解成功仅用时25天，较同类型民事诉讼案件一审审理平均用时112天而言，大大提高了办案效率。

据了解，饶平法院开展道路交通事故损害赔偿纠纷诉前鉴定工作是针对地方实际的有效尝试，迄今已在27个案件诉前调解过程中试行诉前鉴定程序。得益于诉前调解、诉前鉴定等尝试，该院2022年上半年化解案件量是2021年同期的3倍，化解率是2021年同期的2.8倍。

去南方+听新闻

建立在线“点对点”诉前调解网络



发送

在另一起道路交通事故责任纠纷案件中，饶平法院则通过加强与保险行业协会、交警等部门的沟通，以邀请保险行业协会专业调解员参与诉前调解的方式，发挥调解员在保险理赔方面的专业优势，通过线上调解方式，将矛盾纠纷抓早抓小、及时化了。

5月21日下午，林某驾驶轿车在饶平县某路段和许某驾驶的摩托车发生碰撞，造成许某受伤。事故发生后双方就侵权事实和责任没有异议，但对检查费、误工费、护理费、营养费等赔偿项目及数额一直协商未果。5月25日，许某将纠纷诉至饶平法院，立案庭接案后将案件委派至诉前调解（和解）中心。

中心相关负责人表示，在择优选择保险行业协会特邀调解员跟进该案件后，特邀调解员详细了解案情并根据多年交通事故保险理赔的业务经验，厘清双方争议焦点，第一时间电话联系案件双方当事人，在明确事故责任和赔偿义务的基础上，对赔偿比例、赔偿项

去南方+听新闻



发送

目的合理性进行针对性说明，精准释法明理，最终达成一致调解意见。

“在双方达成一致调解意见之时，该案件进入诉前调解（和解）中心业务系统仅4小时，距离事故发生时间仅4天。” 相关负责人说。



饶平法院探索建立在线“点对点”诉前调解网络。受访者供图

这是饶平法院建立在线“点对点”诉前调解网络的有益尝试。据介绍，通过这种“点对点”的方式，饶平法院与保险行业协会这一更专业的力量联合，拓展多元解纷渠道，推动矛盾纠纷在源头高效率化解、实质性化

去南方+听新闻



发送

更多强有力的专业调解力量，将不断加入饶平法院的多元解纷工作。为进一步提升纠纷化解效率，饶平法院正在申请组建全面具体的县域“点对点”调解大网络，目前已与县住建局、县卫健局积极沟通建立物业管理纠纷和医疗纠纷诉调对接沟通机制。

瞄准痛点改善细节 让服务“无障碍”

不管是诉前调解还是诉讼程序，离不开科技赋能的力量。在这一力量的支撑之下，无纸化调解、电子送达、线上一站式诉讼服务平台、一站式热线话务服务等均已在饶平地区成为现实。在做好“规定动作”的同时，饶平法院还瞄准诉讼、调解过程中出现的痛点难点，依托科技力量发力做好“自选动作”，既推动“正义提速”，也让司法服务更加温暖人心。

饶平辖区地域较广，除黄冈的法院院部外，还有6个基层人民法庭，线下立

去南方+听新闻

量是全市基层法院中最多的。由于很多群众



发送

出现反复在各个立案窗口奔波的问题。对此，饶平法院率先在广东法院诉讼服务网立案申请界面增设立案受理点提示，减少群众因误解而奔波的问题，也方便人民法院工作人员高效向群众解答相关问题。

类似的痛点，也出现在文书方面。饶平法院五级法官助理余晓炯介绍，他们发现，群众在线上申请事项时，时常会出现找不到文书格式模板的问题。为解决这一问题，除了在线上一站式诉讼服务平台的申请界面予以提示，饶平法院还根据群众较为常见的诉讼、调解服务需求，花心思制作生成了上百个文书格式模板，并在官网诉讼服务栏目陈设，供群众下载使用。

对细节的关注是饶平法院两个“一站式”建设能收获群众较高满意度的“秘诀”之一。对于全国统一的一站式12368热线话务工作，饶平法院2022年年初即下法院各对外职能部门在每一个工作

去南方+听新闻



发送

系咨询人，解答群众疑惑。对于群众来电，我们要做到事事有回应、件件有着落。”余晓炯说。

线上服务畅通无阻，但对于对线上操作不熟悉的老年人、残疾人等特殊群体来说，线上服务反而是一种障碍。对此，饶平法院在立案窗口专门设置了一个绿色服务窗口，为特殊群体提供绿色服务，辅助他们使用线上平台，确保他们不因无法使用线上平台而维权受阻；同时也服务于经济困难群体，充分兼顾各类群体的不同需求，让群众在参与每项诉讼服务过程中都能获得高效便捷的“无障碍服务”。

●南方日报记者 杨可

通讯员 余少琼 高素荣

版权声明：未经许可禁止以任何形式转载

去南方+听新闻



发送