

# 山东省高级人民法院

鲁高法〔2019〕4号

---

## 山东省高级人民法院 关于印发全面推进“一次办好”改革 优化司法营商环境措施的通知

各市中级人民法院、济南铁路运输中级法院、青岛海事法院、山东法官培训学院，机关各部门及直属事业单位：

《山东省高级人民法院全面推进“一次办好”改革优化司法营商环境的措施》，已经省法院党组2018年第27次会议讨论通过，现予以印发，请认真贯彻落实。



# 山东省高级人民法院 关于全面推进“一次办好”改革 优化司法营商环境的措施

为全面推进我省法院“一次办好”改革，优化司法营商环境，让人民群众办理诉讼服务事项“不跑腿”“少跑腿”，省法院先行推出以下为民便民利民措施。

## 一、推行网上立案、网上办案

推行网上立案。全省三级法院已经统一开通网上立案系统，全面推行网上立案。目前，当事人通过山东法院电子诉讼服务平台、山东法院微信公众号、山东微法院（APP）和24小时法院自助终端，可以自助在网上办理一审民事、行政、刑事自诉的网上立案。网上立案的服务项目包括立案、交费、退费申请、查询、诉状自动生成、风险评估等20多项。

推行网上交退费。为方便当事人网上办理立案事项，我省法院已经开通诉讼费网上交费系统。当事人通过调用非税系统的交费平台，借助中行、农行、工行、建行、中信、招商、邮储等26家银行网银或通过微信、支付宝等方式，可以实现网上预交诉讼费、网上申请诉讼费“减缓免”、网上自助计算诉讼费。全面实施诉讼费“胜诉先退”制度，当事人通过法院诉讼服务网提交退费申请，法官审核后系统自动通过外网向当事人推送退费通知，

并提醒当事人一次性携带退费所需相关材料办理结算手续，做到“应退尽退、一次退清”。

推行网上办案。全省法院二审上诉、申请再审、申诉案件，全部实现电子卷宗网上移送、网上立案，一般不再调取纸质卷宗，加快审判流程各个环节效率，彻底解决调卷周期长等问题。在网上立案、网上调卷的基础上，全省法院实行不予立案、管辖权异议等二审程序性案件网上办理，实现网上阅卷、网上会签、网上签章、网上公开、网上归档等办案程序网上进行，提高程序性案件审理效率，有效缩短案件审理周期。

推行网上信访。山东法院网上申诉信访平台已正式上线运行。当事人可直接登录该平台网上进行信访登记，反映信访问题。法官可以直接在网上收取申诉信访材料、网上办理、网上答复。当事人只要在申诉信访平台登记一次，平台即可同步获得当事人的所有案件资料，无需当事人反复向各级法院重复提交。当事人预约视频接访后，在当地法院即可通过覆盖全省法院的远程视频接访系统，与省法院的信访大厅接访法官进行远程视频，实现与接访法官“面对面”交流。

## 二、建设 24 小时法院

为配合网上立案运行，省法院和部分基层法院建造了“24 小时法院”。“24 小时法院”作为一项司法服务创新措施，突破了 8 小时工作日限制，为当事人提供 24 小时全时空、全省三级法院跨域立案、各类立案业务全流程覆盖的自助服务平台，目前主要

设计了司法公开宣传区、自助立案服务区和山东法院电子诉讼服务平台三大服务区。通过 24 小时法院当事人可自助办理包括网上立案、诉讼风险个性评估、诉状自助生成、诉讼费计算、网上交费、法律查询、防伪文书自助打印等立案全流程等 20 多种自助诉讼业务，实现诉讼业务“自助办”“一键办”。通过山东法院电子诉讼服务平台，可以实现从庭审直播、司法文书到执行信息的全部司法公开信息查询等全方位的司法体验，以及网上立案、网上交费、网上退费、投诉建议等各类诉讼服务。

### 三、开放诉讼服务大厅

为落实“人民共创共享共治”理念，让人民群众看得见、摸得着、感受到司法公平正义就在身边，全省各级法院全面开放诉讼服务大厅，人民群众凭身份证安检后可随时参观体验。省法院诉讼服务大厅正面，是习近平总书记“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”23 个金色大字，东西走廊两侧是习近平总书记关于法治建设的重要指示。东西大厅 4 块电子大屏和小剧场，以现代化手段展示山东法院历史、司法为民、司法公开、大要案、典型庭审等司法专题；审判法庭公开庭审对外开放，人民群众凭身份证安检后随时可进入旁听。省法院将每年多批次邀请人大代表、政协委员、专家学者、社会公众、大中小学生和诉讼当事人等到 24 小时法院、司法广场和诉讼服务大厅等开放区参观体验。开放的人民法院诉讼服务大厅成为学习宣传践行习近平新时代中国特色社会主义思想的重要阵地和人民群众走进司法、

分享法治、宣传法治的公共场所。

#### **四、升级便民诉讼服务措施**

以人民满意为标准，在原有各种便民服务的基础上，增加或改进全省法院立案、信访大厅服务功能：提前开放大厅减少群众等候时间，冬夏季节提前开放冷暖气；推行电子阅卷，省法院在服务大厅专设集中电子阅卷室（约 60 m<sup>2</sup>），可同时容纳 16 名律师阅卷。各中院、基层法院在诉讼服务大厅增设相应场所，为当事人和律师群体提供便捷的阅卷服务；升级 12368 热线服务功能，实现诉讼节点短信自动通知功能，当事人通过 12368 热线可以联系法官。聘请资深退休法官在线解答人民群众的法律咨询；规范和监督各级法院信访转（交）办公函的有效使用，以免当事人重复跑腿；实现全省法院信访系统与审判管理系统互联互通；实行预约接访，群众来访可以与法官预约时间等便民利民措施。

#### **五、全面推行特邀调解制度**

省法院制定关于开展特邀调解工作若干意见，全省法院全面推行特邀调解制度。省法院特邀 13 个调解组织、特邀人大代表、政协委员、法学专家（教授）、人民调解员、律师等 160 名调解员参与诉前调解、诉讼调解，为人民群众提供更多更专业的矛盾纠纷解决方式。对民商事案件立案前先通过山东法院“分调裁”系统进行难易评估，对适宜调解的案件进行诉前调解。当事人可通过法院建立的特邀调解组织名册和特邀调解员名册，选择调解组织和调解员主持调解。对调解成功申请司法确认的案件，统一

指定基层法院司法确认，司法确认一律依法免收诉讼费。调解成功后申请人民法院出具调解书的，在一律减半收取诉讼费的基础上，对符合条件的还可以依法使用诉讼费减缓措施。

## **六、严格落实“一次告知”制度**

三级法院对当事人、律师申请立案、保全、执行、申诉、信访、法律援助等提交材料需要补正的，一律严格落实一次告知制度，确保窗口诉讼业务一站式办理、一次办好。在省法院诉讼服务中心建立集中监控平台，实现对全省三级法院立案、信访窗口工作情况实时监督。

## **七、实行院庭长首接负责制**

省法院实行院庭长接访首接负责制。每个工作日安排一名院庭长在信访大厅接待来访群众。具有员额法官身份的院庭长对首次接待的初信初访案件“一办到底”，对重信重访案件直接承办或“一督到底”；未入员额的综合部门负责人，对首次接待的信访老户（诉讼程序已尽但仍然上访的人员）“一包到底”，直至息诉罢访。

## **八、推行律师代理申诉“调查令”**

省法院出台进一步推动律师代理申诉工作的实施细则，明确规定代理申诉律师在审查申诉案件中，因工作需要可以向法院申请调查令，由法院授权代理申诉律师调查取证，充分发挥律师作为第三方参与信访矛盾化解优势，切实解决当事人取证难问题。

## **九、打造山东微法院和掌上法院**

打破时间和空间限制，通过移动网络设施微法院服务终端和掌上法院 APP，打通人民群众和法官的移动互联渠道，实现从立案到执行全流程在线流转和诉讼服务移动办理，为当事人提供一个全新、便捷、高效的司法服务平台，为矛盾纠纷的化解以及司法流程的监督提供一个全面、规范、全程留痕的多元化解平台和实时监督平台。

#### **十、公布 20 项常用“立案清单”**

通过诉服大厅、诉讼服务网、“山东高法”微信公众号、24 小时法院等各种渠道发布“一次办好”10 大类 20 种常用立案及司法服务清单，为人民群众提供更为全面的“一次办好”服务，为优化全省司法营商环境作出应有贡献。

附件：山东省高级人民法院“一次办好”立案清单