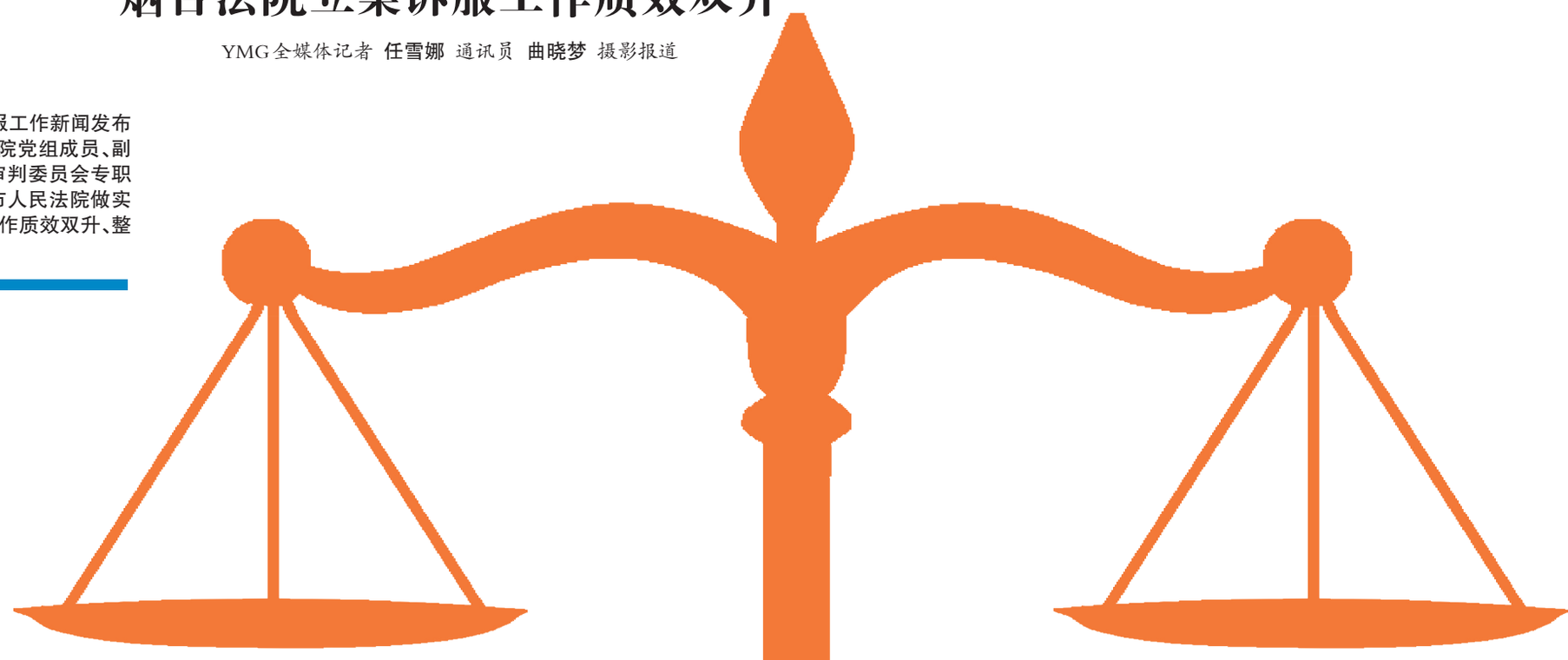
在“第一道窗口”传递司法温度

烟台法院立案诉服工作质效双升

YMG全媒体记者 任雪娜 通讯员 曲晓梦 摄影报道

昨日，烟台中院举行烟台法院“立案守公正、诉服惠民生”立案诉服工作新闻发布会，部分省、市人大代表，市政协委员出席发布会。发布会上，烟台中院党组成员、副院长闫青利介绍了全市人民法院立案诉服工作整体成效，烟台中院审判委员会专职委员罗春光发布了立案诉服示范案事例。立案登记制改革以来，全市人民法院做实多元解纷工作，精准破解群众“立案难、诉讼累”问题，实现立案诉服工作质效双升、整体跃升。



权威发布

深化立案改革 筑牢诉权保障屏障

立案登记制改革11年来，全市人民法院坚决破除立案壁垒、规范立案秩序、畅通诉讼渠道，“有案必立、有诉必理”在全市人民法院实现常态化、制度化落实。

全市人民法院全面清理各类限制立案的“土政策”“潜规则”，坚决杜绝抬高门槛、强制前置调解、久调不立、拖延立案等问题。对符合条件的起诉一律当场登记立案，对材料不齐的严格执行“一次性告知”，最大限度减少群众往返跑腿，中院和龙口法院立案庭获评“山东省法院系统先进集体”。同时，严格贯彻落实最高人民法院二审案件网上立案改革试点工作，制定出台《第二审民事、行政案件立案工作细则》，有效缩短上诉案件移送时间，中院立案庭获评全省二审网上立案改革试点成效突出集体，全市人民法院4名干警获评全省人民法院二审网上立案改革试点业务技能突出个人。立案登记制改革以来，全市人民法院立案量从2014年的8.08万件，增长到2025年的18.35万件，增幅达127.1%。

聚焦群众诉讼不便问题，构建“网上立、自助立、当场立、跨域立、就近立”五位一体立案服务体系。全面畅通线上立案渠道，依托人民法院在线服务、山东电子诉讼平台，实现立案、缴费、送达、退费全流程线上办，真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”。依托全市153个乡镇诉讼服务站、1872个村居服务点，下沉服务、就近便民。针对老年人、残疾人、农民工等特殊群体开通绿色通道，落实上门立案、诉讼费减缓免政策，切实保障特殊群体平等诉权。烟台中院、福山法院等4家法院立案庭获评“全省法院立案诉服工作表现突出集体”，全市人民法院5名干警获评“全省法院立案诉服工作表现突出个人”。

全市人民法院持续精简立案流程、压缩审核时限，全面推广“两状”示范性文本，降低群众诉讼书写门槛。目前，全市人民法院“两状”适用率分别为起诉状94.05%、答辩状74.24%，位居全省前列。海阳法院77名职工与某外贸公司劳动争议纠纷调解案入选全省法院立案诉服典型案例。扎实推进“有爱无碍”诉讼服务建设，完善无障碍设施和专属服务机制。龙口法院打造“暖润芝阳”“有爱无碍”特殊服务子品牌，聚焦老年人、残疾人等群体，完善无障碍硬件设施，落实导诉帮办、一对一全程陪同、手语翻译、联合残联上门服务。全市人民法院立案群众满意度达4.77分，诉服质效连续位居全省第一梯队。中院获评“有爱无碍”诉讼服务文明岗法院，海阳法院立案庭获评“人民法院立案信访诉服工作成绩突出集体”。

做实多元解纷 推进矛盾前端化解

全市人民法院坚持“抓前端、治未病”，深耕“握手烟和”多元解纷品牌，构建党委领导、府院联动、多方参与的递进式纠纷过滤体系，推动矛盾纠纷化解在萌芽、解决在诉前，从源头上减轻群众诉累、缓解办案压力。

主动融入市域社会治理，将多元解纷纳入法治烟台建设大局，联合17家市直单位出台《关于进一步完善非诉讼纠纷解决机制的实施意见》，会签28项行业调解规范，常态化联动化解高发、疑难纠纷。全面实现基层法院诉服团队进驻县级综治中心，联合市委政法委出台《人民法院参与综治中心规范化建设指导意见》《涉诉矛盾纠纷与综治中心对接工作办法》，充分发挥“银发法官”作用，做实纠纷分流、指导调解、司法确认等工作，坚决把非诉讼纠纷解决机制挺在前面。

全市人民法院建立全流程诉调对接机制，组建791支专业化诉调队伍，实行分层分类调解。线上汇聚728个调解组织、1629名调解员入驻调解平台，线下建成100个调解场所、引入63家特邀调解组织、配备168名专职调解员。推行法官结对指导调解，202名员额法官、170名法官助理对口联系326个基层调解组织，常态化开展业务指导、疑难会商。立案登记制改革以来，累计在诉前化解纠纷52.38万件，平均化解周期20天，《构建法官指导调解多元解纷新模式》入选烟台市法治为民实事项目，相关经验做法被《法治日报》《人民法院报》等权威媒体报道。

严格规范先行调解工作，依托全省统一调解模块标准化办案，严守“自愿调解、先立后调”原则，坚决杜绝强制调解、久调不立。通过以案释法、流程宣讲引导群众优先选择低成本、高效率的非诉渠道。健全调解回访、督办整改、自动履行激励机制，全力推动矛盾实质性化解，实现案结事了人和。今年以来，全市人民法院联合市委政法委、烟台金融监管分局等部门单位，创新构建“市级统筹、多级联动、专业高效、便捷利民”的“1+N”金融纠纷多元化解体系，推动成立全省首家金融纠纷多元化解中心，相关做法获得上级法院认可。2026年，全市人民法院通过先行调解成功化解矛盾纠纷4.2万件，先行调解成功率达到52%，位居全省前列。

优化办案机制 办好民生司法小案

全市人民法院深入践行“小案事不小、小案不小办”理念，以繁简分流、速裁快审、规范管辖为抓手，提速办案、提质服务，用心用情办好每一起民生小案。

构建“前端预防、中端分流、后端速审”分层办案体系，通过智能筛查+人工复核精准区分繁简案件，落实案件繁简分流、轻重分离、快慢分道。优化速裁团队配置，配齐专职调解员，严格速裁、快审时限标准，充分适用小额诉讼、简易程序、督促程序等高效机制。制发《关于强化民事案件繁简分流推动简案速裁快审的工作指引》，全市人民法院小额诉讼程序适用率达到51.84%，位居全省前列，进一步实现简案快办、繁案精审。

全市人民法院严格落实院际管辖先行协商机制，常态化化解管辖争议、杜绝推诿扯皮，中院年均协商处置管辖纠纷数十件、成功率100%。实行管辖权异议案件归口专办，开展全市人民法院管辖实务工作培训，统一类案裁判尺度，依托专业研学提升办案质量，最大限度减少程序空转、降低群众诉累。中院1件管辖案例入选人民法院案例库。

持续深化智慧诉服建设，推动立案、调解、阅卷、送达、退费等事项全流程线上办理。延伸司法服务触角，发挥乡镇诉讼服务站、村居联系点作用，把诉讼服务送到群众家门口。全面推行无纸化办案，配齐移动办案终端，实现掌上服务、全程可溯。今年7月起，优化12368诉讼服务热线集约化闭环管理，配齐坐席、强化培训，出台《12368诉讼服务热线集约管理工作规范》，持续提升接通率、办结率、满意度。全市12368诉讼服务热线回拨接通率达到100%，实现“一号受理，接诉即办”，交办事项做到件件有落实，事事有回应，群众满意度达到99.97%。



①数字共享法庭。
②法院工作人员指导立案。
③法院工作人员调解纠纷。

立案登记制改革以来，全市人民法院立案量从2014年的8.08万件，增长到2025年的18.35万件，增幅达127.1%。

目前，全市人民法院“两状”适用率分别为起诉状94.05%、答辩状74.24%，位居全省前列。

阳光司法零距离 优化诉服惠民生

牟平区人民法院开展诉服开放日活动

YMG全媒体记者 盖鹏 通讯员 王迪

立案是人民群众接触法院的“第一窗口”，诉讼服务是感受司法温度的“第一触角”。10月28日，牟平区人民法院举办“立案守公正、诉服惠民生”主题开放日活动，邀请人大代表、政协委员、执业律师、企业家、媒体记者等各界代表走进大窑法庭，通过实地参观、现场演示与座谈交流，沉浸式体验一站式诉讼服务体系建设成果，为法院工作“把脉问诊”、建言献策。

从“第一站”看便民初心

活动当天，在法院工作人员的引导下，与会代表首先步入诉讼服务大厅。与想象中严肃冷峻的氛围不同，大厅内导诉区、自助立案区、窗口服务区秩序井然。工作人员向代表们详细介绍了立案登记制改革以来的变化：从过去的“审查制”到如今的“有案必立、有诉必理”以及网上立案、跨域立案等多元化渠道的开通，真正实现了“数据多跑路、群众少跑腿”。

参观过程中，代表们察看了大窑法庭的基础设施和文化建设情况，重点参观了牟平区涉保险纠纷集约化调处中心，详细了解了调处中心在整合调解资源、简化理赔流程、“一站式”化解涉保险矛盾纠纷等方面的运行机制与实际成效。作为全市首家涉保险纠纷集约化调处中心，牟平区人民法院联合公安、司法局、保险行业协会等多方力量，让群众减少跨部门奔波次数90%以上，平均调解周期压缩至30天，审判周期缩短50%以上，调解成功案件的赔付到账时间平均只需7个工作日。一位代表感慨地说：“这种集约化模式真正将方便留给了群众，回去后，我将把这个中心的作用分享给身边的朋友，让大家少跑腿、早解忧。”

随后，代表们参观了互联网审判庭、家事审判庭、心理疏导室等功能区域，听取了各区域在服务群众需求、化解家事纠纷、开展法治宣传、提供心理帮扶等方面的具体功能介绍，对牟平法院延伸司法服务触角、参与基层社会治理的创新举措表示了肯定。

在“第一线”听民声民意

参观结束后，法院并未止步于“展示”，而是随即召开座谈交流会，将“看”与“谈”紧密结合。会上，院方通报了近年来在立案规范化建设、多元解纷机制运行、司法便民服务等方面的工作成效与亮点，并主动抛出“问题清单”，征求各界意见。

“作为一名律师，我比较关注立案阶段的保全效率，希望能进一步压缩案件流转耗时。”一位律师代表率先发言。来自农村的相关负责人则建议，针对农村老年人的诉讼服务绿色通道可以进一步向基层法庭延伸。企业家代表更关心涉企纠纷的诉前调解，希望能有更多行业性、专业性的调解力量介入，降低企业维权的时间成本。

面对代表们提出的意见建议，法院相关负责人逐一记录并现场回应。对于能够立即整改的，如优化来访群众诉讼体验、增加自助设备指引标识等，承诺尽快落实；对于涉及机制衔接的深层次问题，则纳入调研课题统筹推进。这种“不回避问题、不走过场”的务实作风，获得了与会代表的一致认可。

以公开促公正，让服务更有温度

此次活动不仅是牟平区人民法院工作的一次集中展示，更是一次深刻的法治教育。通过将代表委员“请进来”，法院主动打开了接受社会监督的窗口，打破了司法神秘感。从智能化的立案终端到充满人文关怀的调解室，每一处参观节点都生动诠释了“公正与效率”在基层司法实践中的落地生根。

下一步，该院将以此次开放日为契机，持续擦亮立案诉服品牌，把代表们的“金点子”转化为便民利民的“实举措”，在立案管理、多元解纷、便民服务等关键环节持续发力，努力让人民群众在每一次立案、每一次咨询中都能感受到公平正义与司法温情。