

借助“互联网+”提升效率,探索多元解决机制将矛盾化解在诉前 诉讼之窗的“台前幕后”

浦东

从二维码扫码立案、ATM 自助立案，到图文导诉系统，再到导诉机器人……作为全国收案量最大的法院，浦东新区人民法院不断创新立案方式，借力“互联网+”，为律师、当事人提供便利，有效地提升立案效率及诉讼服务体验。

二维码扫码立案 快！

1 月 9 日 9 时 30 分许，上海中沃律师事务所律师郑冰洁赶到浦东法院立案大厅时，就背了一个小挎包，手上拿着手机。

“现在很方便，有这个就行。”郑冰洁晃了晃手里的手机，告诉记者。

在导诉窗口取了号，郑冰洁转身拿出手机，扫了扫大厅内的一个二维码。随后，在她手机上，弹出一个“起诉/执行”的登陆页面，郑冰洁在手机上点击后，便进入“立案”信息输入框。

根据提示，郑冰洁先后输入了原、被告等相关信息后，点击提交。她的手机上随即出现了一个二维码。当叫号轮到她时，她来到 15 号扫码立案窗口，向法官出示

70起案件1小时“搞定”

记者来到浦东法院的自助立案室时，已经是 10 时 30 分许。可“ATM”机（自助立案设备）前，仍旧坐满了人。

张律师就是其中之一。

掏出律师卡放置在读取器上后，他根据说明一步步操作起来。信息登记、生效程序、申请执行内容等信息一一录入后，张律师点击了保存。页面上显示录入成功并生成了案号，前后不过 10 来分钟。

对于这样的自助立案方式，张律师用了七个字形容：“快速便捷，效率高。”

在自助立案室，记者再次遇到郑冰洁，她告诉记者，当天她还有一起涉车贷的金融借贷纠纷集团诉讼要登记立案，共涉及 70 余起案件。

“像这种集团诉讼，我们一般就在 ATM 机上操作，因为可以复制立案，我只需要变更当事人信息就行。”郑冰洁说，以往，像此类集团案件立案，即使在材料提前准

少等30分钟的温度和获得感

作为全国收案量最大的法院，浦东法院去年全年共收案 14 万余件。

“我们的诉讼服务中心，平均每天要接待 500 余人次。”浦东法院立案庭庭长童凌告诉记者。

以往，在浦东法院 600 平米的立案大厅里，一面是“等待”，一面是“忙碌”。“当事人平均排队等待时间至少是 1 至 1 个半小时，立案庭的法官常常要到中午 1 点以后才能吃得上午饭。”童凌说，这样的诉讼服务，诉讼参与人体验不好，法官也是心有余而力不足。

“于是我们就想，怎么样运用互联网的方式，借用科技的力量，解决这一问题。”童凌介绍，现在，尽管案件有增无减，但诉讼服

手机上的二维码。

记者在现场看到，从扫码到立案成功，整个过程仅约 15 分钟。

“这个真是又快又方便。”郑冰洁说，有些信息录人在家里甚至是地铁等交通工具上就能够完成。

数据显示，一年半来，浦东法院通过扫“二维码”共立案 42624 件，占同期立案数的 20.19%。

除了扫码立案，为解当事人之急，浦东法院还探索法律文书自动生成服务。当事人申请财产保全或诉前调查令，符合要求的，系统可以自动生成财产保全裁定书、诉前调查令等，并能现场打印、送达当事人，真正让诉讼参与人“少跑腿”。

备齐全的情况下，也至少需要花费一个上午的时间。“现在，70 多个案子，差不多 1 小时就能‘搞定’。”节约了大量时间。

现场工作人员告诉记者，仅当天上午截至 10 时 40 分许，通过 ATM 机自助立案成功的就已经有将近 50 起案件。

记者了解到，目前，通过扫码、ATM 及网上立案等自助立案方式的案件已占浦东法院收案总量比重超过 50%。

除了自助立案系统，记者在浦东法院还发现不少“神器”。在浦东法院门口安检处，入口的玻璃门上张贴着一张二维码。这是该院新推出的二维码诉讼引导系统，当事人只要掏出手机扫一扫，就能一键进入语音图文诉讼引导系统，获知办事位置、行走路线、办理流程、文书样本、诉讼指南等信息。

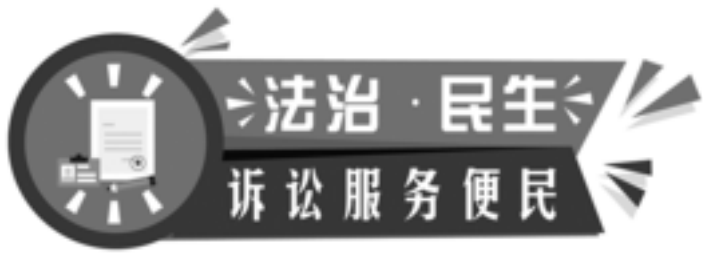
立案大厅内，还有一个导诉机器人，能以问答的形式为当事人提供更加人性化的诉讼服务。

务中心内秩序井然。通过不断的探索创新立案方式，不仅减少了当事人排队等候时间，也提高了立案的效率，促进了双方的良性互动。

以二维码立案为例，可为前来立案的诉讼参与人节约 30 到 45 分钟的时间。

少等的 30 分钟背后，是诉讼服务体验的提升。让诉讼参与人感受到方便的同时，也感受到司法的温度。

除了在“台前”下功夫，浦东法院还努力向“内”延伸。童凌介绍，在二维码扫码立案的基础上，该院还新推出“二维码自助送达”，当事人直接通过案件专属的二维码就能追踪案件诉讼、执行的全流程等。



□法治报记者 胡蝶飞

案多人少是上海法院长期面临的现实问题，随着立案登记制的实施，这一矛盾更加突出。

一面是“敞开立案”，一面是“案多人少”矛盾突出。上海法院如何运用“智慧”，给当事人带来优质诉讼服务体验和实实在在获得感的同时，有效化解矛盾、解决纠纷？

记者近日走进本市多家法院，同众多诉讼参与人一起寻找答案。



浦东法院诉讼中心 富心振 摄

【延伸】

浦东法院和普陀法院只是上海法院的一个缩影。

近年来，上海法院坚持以需求为导向、以规范化为重点，以信息化为支撑，树立“把方便留给群众，把困难留给自己，让服务成为习惯”的理念，按照“公开、公正、规范、高效、便民”的原则，不断规范诉讼服务大厅建设，完善立案登记窗口、诉调对接平台、12368 诉讼服务平台、律师服务平台等，实现诉讼服务“全方位、零距离、无障碍”。

普陀

对于当事人来说，不仅要求案件立得进来，最关键在于纠纷解决方便快捷。

如何才能快速解决当事人的燃眉之急？普陀区人民法院在全国首创“诉讼与公证对接机制”，并探索多元化纠纷解决机制，将矛盾化解在诉前。

遗产继承不用诉讼

卢女士带着女儿小柏来到普陀法院诉讼服务中心时，显得有些焦急。

她的丈夫于不久前因病去世，留下了一辆小轿车和一张沪牌。女儿小柏由于有一定程度的听力残疾，无法开车，因此卢女士申请继承丈夫的上述遗产。女儿小柏对此并无异议，但依照法律规定，卢女士必须出具相关法律文书，才能顺利继承。

普陀法院导诉台前，卢女士找到了“公证咨询”窗口。公证处相关工作人员了解情况后，很快安排了“诉讼与公证对接工作室”调解员刘振明接手了卢女士的案件。

这是普陀法院在全国首创的“诉讼与公证对接机制”。当事人达成协议的，公证处出具公证书，一站式解决纠纷；未达成协议的，固定事实及争议，快速导入诉讼。

按照原来的诉讼程序，卢女士要想继承上述遗产，必须走传统诉讼途径，约需要 3-6 个月的时间，需花费诉讼费约 3000 元。而通过这一机制，如果材料齐全，卢女士当天就能拿到公证书，最快 2 天就能顺利继承，且只需支付诉讼费 1/4 的公证费用。

“我和女儿其实又没有争议，也不想上法庭，就希望尽快办掉。”卢女士告诉记者，如果能通过公证解决，“就会方便很多”。

“缺了一份证明亲属关系的《职工履历表》。”在工作室内，刘振明查看了卢女士提供的相关材料说。“因为涉及人事档案，社区不给调取，说要法院开调查令才行。”卢女士显得有些无奈。

“法院的静态证据调查组可以免费帮你调取。”刘振明告诉卢女士，相关申请材料移交后，调查组的同事会联系她。待材料齐全后，卢女士便可取得公证文书，法院将作结案（撤诉）处理。

这得益于普陀法院的静态证据调查机制。为了方便群众，将静态证据调查范围延伸至立案阶段。针对经济相对困难或残疾人等特殊人群，在立案时难以提供如人口信息、房产信息等证据材料的，纳入静态证据调查的服务范围。

去年全年，该院共收办理静态证据调查工单 645 件。

调解“私人定制”

记者在普陀法院诉讼服务中心二楼看到，除了诉讼与公证对接工作室外，还设有其他不同类型的专业调解室。

保险、商事、医疗、机动车交通事故、劳动……不同领域的纠纷关系复杂、影响面大。法院打破繁与简的“简单分类”，根据案件类型、诉求特点、主体需求分层过滤，将各类纠纷分流疏导，让纠纷化解针对性更强，匹配度更高。

与此同时，普陀法院探索多元化纠纷解决机制，借力诉调对接中心的平台集聚功能，以及各类专业调解组织、行业调解组织在信息和专业方面的优势，构建起多元化纠纷解决体系。

10 个不同专业的调解工作室，通过不同纠纷的“私人订制”专业调解，解决不同的“社会病”，使尽可能多的纠纷通过调解得到平息，取得了很好的社会效果。

“诉调对接工作机制让群众得到便利，群众无须多跑腿就能解决问题，这也能减轻法院工作的压力。”普陀法院相关负责人说。

去年，该院通过诉调对接机制，多元化解各类纠纷 16702 件。