

## 一、切实提高思想认识

全市各级法院、司法行政机关和律师协会要自觉把深入推进在线诉讼服务作为全面提升线上化解矛盾纠纷和诉讼服务能力的必然要求，作为一站式多元解纷和诉讼服务体系建设成果的具体检验，积极引导广大律师、基层法律服务工作者和案件当事人通过重庆法院律师服务平台、重庆法院公众服务网、重庆“易法院”手机APP、重庆移动微法院（微信小程序端）等在线方式接受诉讼服务、参与诉讼活动，让当事人足不出户即可完成立案申请、诉讼交费、参与调解、证据交换、远程庭审、文书送达等诉讼事项。全市法院要严格按照最高人民法院的要求，进一步健全在线诉讼服务规程和操作指南，确保在线诉讼合法规范、指引清晰、简便易行；要通过证件证照比对、生物特征识别、实名手机号码关联等方式在线完成身份认证，提供各方诉讼参与人诉讼平台专用账号，实现“人、案、账号”匹配一致；要充分尊重当事人对案件办理模式的选择权，对当事人同意案件在线办理的，应当在信息系统确认、留痕，确保相关诉讼活动的法律效力。

## 二、全面推进网上立案

全市各级法院、司法行政机关和律师协会要通过建立绿色通道、开展专项培训等方式，让律师、基层法律服务工作者配合并引导、帮助案件当事人熟悉并积极通过重庆法院公众服务网上的“易诉”平台、重庆“易法院”手机APP和重庆移动微法院的“我要立案”模块提交网上立案申请。全市法院要进一步规范网上立案的审核流程，对符合法律规定的立案受理条件的，应当登记立案；对提交材料不符合要求的，应当通过在线诉讼平台一次性告知应当补正的内容和期限，逾期未补正的，起诉材料作退回处理；要严格执行网上立案审核时限，对当事人及其代理人通过网上平台提交的申请，一律在七日内完成审核；要全面落实网上立案无纸化办理要求，除确有必要提供纸质材料外，一律接收电子材料并依法立案；完善网上交费流程，当事人可以根据人民法院发送的交费通知、交费编号通过网上银行、扫描二维码进行网上交费并获取财政电子票据，律师、基层法律服务工作者应积极引导当事人网上交费和直接使用财政电子票据，不需要到法院换开纸质票据。

## 三、广泛开展在线调解

全市各级法院、司法行政机关和律师协会要加强协调配合，整合汇聚各方力量，积极依托在线调解平台，有效促进矛盾纠纷的在线化解；要坚持把通过非诉方式化解矛盾纠纷作为第一选择，要积极向当事人介绍非诉方式化解纠纷的优势。律师、基层法律服务工作者要熟练掌握通过律师服务平台操作流程和方法，积极引导当事人通过重庆法院“易解”平台、重庆“易法院”APP的“我要调解”、重庆移动微法院的“诉前调解”等模块申请在线调解。全市法院要进一步健全在线调解流程，整合人民调解、行政调解、行业调解、律师等纠纷化解力量，共同提升调解能力和水平；要进一步健全诉调对接机制，对在法院立案窗口或通过网上提交起诉材料后，经审查属于依法可以调解的纠纷，当事人同意调解的，可直接导入“纠纷易解平台”开展在线调解；要加大对在线纠纷多元化解的司法保障力度，加强人民调解员业务和技能培训，鼓励调解员通过“易解”平台进行在线音视频调解；当事人对在线达成的调解协议提出的司法确认申请，符合法律规定的，人民法院应当及时依法确认。

## 四、稳步推进在线庭审

全市法院将进一步加快网上法庭标准化建设，司法行政机关和律师协会要积极鼓励和指导律师事务所、基层法律服务所建设规范化的远程出庭室，律师和基层法律服务工作者要迅速熟悉重庆法院网上开庭操作规程，并引导当事人通过网上开庭方式远程参与庭审。要严格落实网上庭审操作规程，对当事人不同意在线庭审、不具备在线庭审技术条件以及需现场查明身份、核对原件、查验实物等情形的案件，不得适用在线庭审。在线庭审活动一律以在线视频方式进行，不得采取书面或者语音方式；要通过语音识别技术同步生成庭审电子笔录，由审判人员、法官助理、书记员、当事人及其他诉讼参与人等在线确认，确保在线庭审活动效力。在线庭审中法官一般应当在法庭内，确需在其他场所在线开庭的，应当报请本院院长同意，并保证开庭场所庄重严肃、庭审礼仪规范。在线庭审应当遵循诉

讼法律及司法解释的相关规定，充分保障当事人申请回避、举证、质证、陈述、辩论等诉讼权利。对当事人明确同意在线庭审，但不按时参加或者庭审中擅自退出的，除查明确属网络故障、设备损坏、电力中断或者不可抗力等原因外，可以认定为“拒不到庭”和“中途退庭”，分别按照诉讼法律及相关司法解释的规定处理。

## 五、用好诉讼服务热线

全市各级法院、司法行政机关、律师协会要广泛宣传并积极引导律师、基层法律服务工作者和当事人通过拨打各法院公开的诉讼服务联系电话和12368诉讼服务热线（已开通部分服务功能，正在升级调试中）办理查询咨询、案件延期、联系法官等诉讼服务事项。全市法院要落实专人负责接听，并根据每日接听量，调整增加接听人员，避免出现长时间占线等待等情况。对于来电咨询事宜，客服人员能够直接予以答复的即时答复，不能即时答复的，应及时转交案件承办人予以答复。要进一步拓展在线诉讼服务功能，向当事人和社会公众在线提供诉讼咨询、交费退费、信息查询、联系法官、申诉信访、举报投诉等全方位诉讼服务，保障当事人足不出户即可获取司法信息、办理诉讼事项。

## 六、积极应用电子送达

全市各级法院、司法行政机关和律师协会要广泛宣传电子送达在提升诉讼效率、保障诉讼权利方面的积极意义，督促律师、基层法律服务工作者把接受电子送达参与诉讼活动的优先选项，把引导说服当事人签署送达地址确认书并选择接收电子送达方式作为诚信诉讼的重要内容。经受送达人同意，可以通过重庆法院“易达”系统送达诉讼文书，也可以通过传真、电子邮件、即时通讯等电子方式送达文书和当事人提交的证据材料。根据诉讼法及司法解释的规定，判决书、裁定书、调解书不得采用电子方式送达。

## 七、加大宣传引导力度

全市各级法院、司法行政机关、律师协会要通过官方网站、微博微信、报纸杂志、新闻客户端、电视等各类媒体，向律师、基层法律服务工作者和其他诉讼参与人以及社会公众宣传在线诉讼相关内容，提高选择网上诉讼服务的接受度和首选率。全市法院要加强信息化基础设施建设，加强与最高人民法院相关信息化平台的系统对接，确保各项诉讼服务数据实时汇聚。要进一步升级律师服务平台，优化完善“易诉”“易解”“易达”平台，拓展在线诉讼服务功能，对接实践需求，优化使用界面，提升用户体验，确保在线诉讼服务系统集成、高效便捷，保障当事人足不出户即可获取司法信息、办理诉讼事项。

2020年2月21日