

广东省高级人民法院

粤高法〔2017〕1号

广东省高级人民法院印发 《关于在全省法院创建诉讼服务 示范窗口的意见》的通知

全省各级人民法院：

为贯彻落实最高人民法院关于诉讼服务建设的各项规定与全省法院创建诉讼服务示范窗口动员会的精神，全面提升我省法院诉讼服务水平，省法院制定了《关于在全省法院创建诉讼服务示范窗口的意见》，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行中遇到的问题，请及时报告省法院立案庭。



关于在全省法院创建诉讼服务 示范窗口的意见

2014年12月，最高法院印发《关于全面推进人民法院诉讼服务中心建设的指导意见》后，省法院先后制定印发了《广东法院诉讼服务中心建设三年规划》和《关于推进全省法院诉讼服务大厅和12368诉讼服务热线建设的实施方案》。全省各级法院根据上级法院的要求，结合实际积极探索，诉讼服务中心建设取得了阶段性成效。为进一步推进我省法院诉讼服务水平向更高起点、更高标准发展，为广东甚至全国法院的诉讼服务工作探索更加符合司法运行规律的路径，省法院决定在全省各级法院诉讼服务中心达标建设的基础上，进一步开展创建“诉讼服务示范窗口”工作，提出如下实施意见。

一、指导思想和总体目标

深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，落实司法为民、公正司法，围绕“努力实现让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义”的目标，全面提升全省各级法院的诉讼服务水平，确保在全省所有法院达到诉讼服务中心建设基础标准的基础上，通过创建“诉讼服务中心示范窗口”，构建人民法院“多渠道、一站式、综合性”的诉讼

服务中心，最大限度地服务人民群众、服务律师参与诉讼、服务审判工作。通过三年的努力，在全省推出一批领先全国的诉讼服务示范窗口单位。

二、创建内容和要求

诉讼服务示范窗口除完成《广东法院诉讼服务中心建设标准》的全部要求外，还需在以下方面具有优势：

1. 在硬件建设上，打造“一站式”诉讼服务大厅

（1）根据自身情况，采取新建、扩建、改建、租赁等多种方式，改善诉讼服务大厅硬件条件。

（2）科学安排立案、信访、诉调对接、视频接访、特殊人群绿色服务、阅卷、律师检察官休息、便民服务、法治宣传、网上诉讼服务等区域，方便当事人选择诉讼服务。

（3）配齐配强安检设备、电子屏、无线网络、ATM机、自助查询设备、自助立案设备、饮水设施、卫生服务设施、物品存放柜等设备。

2. 在软件建设上，实现诉讼服务转型升级

（1）提供网上引导、网上立案、网上查询、网上咨询、网上阅卷、网上申请、网上缴退费，以及开展视频庭审、视频调解等智能服务。

（2）开发诉讼服务APP，实行移动服务和“微导诉”服务，让当事人随时随地接收服务。

(3)完善司法信息公开推送系统,坚持能推送的全部推送、第一时间推送,对当事人的咨询和反馈认真答复,认真解决。

(4)将诉调对接与诉讼服务中心建设结合起来,引入调解、仲裁、公证、律师事务所等机构或者组织在诉讼服务中心设立调解工作室、服务窗口。

(5)建立包括人民调解员、特邀调解员、退休法官、律师、司法局工作人员、专家学者在内的智库,让群众自主选择诉讼服务人员。

(6)弘扬社会主义法治,将诉讼服务中心建设成为培育法治意识、传播法治文化、弘扬社会主义核心价值观的重要平台。

3. 在服务对象上,切实服务好当事人、律师和法官

(1)服务好当事人办事。中心工作人员要行为规范、服务周到,确保当事人得到满意的服务。要制作诉讼文书样式,规范材料清单项目,实行一次性告知。要通过网上立案、网上资料收转、网上申请、电子送达、提供线上线下多种诉讼费缴付方式等审判事务自动化办理,实现诉讼服务质的飞跃。

(2)服务好律师参加诉讼。对律师给予充分礼遇,为律师设置专门窗口、休息室、阅卷室、专门通道等服务设施。建立法院与律师常态化的对接机制,通过“律师诉讼服务平台”与“广东法院综合业务系统”对接交换,为律师个案诉讼事务的办理提供人性化的便捷服务。

（3）服务好法官办案。顺应法官职业化改革需要，将文书送达、公告、材料收转、约见法官、保全申请、鉴定评估等事务从后台移到前台。通过多元化纠纷解决机制，促进大量矛盾纠纷在诉前化解，让法官专心办好重大疑难复杂案件。

4. 在评价主体上，建立第三方评价诉讼服务示范窗口的工作机制

（1）建立服务对象评价机制。在诉讼服务中心设置意见箱、电子评价器等设施，接受当事人、律师和法官等监督。

（2）建立跨部门评价机制。成立由政治部、纪检组、审管办等有关部门组成的跨部门小组，评价诉讼服务中心工作。

（3）建立社会评价机制。邀请人大代表、政协委员等社会各界听取对中心建设的意见和建议，并作出评价。

5. 在风险防控上，措施有力、制度机制完善健全

（1）有专门、完善、操作性强的重大敏感案件甄别、筛选、报告工作机制。

（2）在立案环节做好风险防范，抓早、抓小、抓苗头，在具体办理每一件立案手续尤其是重大敏感案件立案时，都能注意评估是否存在风险问题。

（3）在立案环节遇到重大敏感案件，及时主动逐级报告上级法院。坚持应报尽报，切实做到一要及时、二要有处置意见，同时做到“三同步”，即同步做好依法处理、舆论引导、社会

面管控。

（4）健全完善维稳安保联动机制，依法打击违法滥诉、缠访闹访等违法行为，维护正常的诉讼秩序。

6. 在特色服务上，具有符合本地和本审级特色的创新服务内容、方式。

三、工作方法和步骤

1. 2017年1月召开全省法院创建诉讼服务示范窗口动员会，印发《关于在全省法院创建诉讼服务示范窗口的意见》。

2. 采取上下结合、内外共评的方式，通过自评自查、推荐上报、审查筛选、第三方评验、通报授牌等步骤，最终确定全省法院诉讼服务示范窗口，并面向社会公众组织宣传报道。

3. 全省各级法院于2017年5月1日前对诉讼服务中心建设情况进行自查自评，针对自评的具体情况开展有针对性的整改和完善工作。

各中级法院于2017年6月1日前对辖区内法院进行全面评查并将创建活动实施情况及推荐出的1-2个候选单位报送至省法院立案庭。

省法院联合第三方组成考评验收组于2017年7月31日前审定第一批示范窗口并挂牌，于2017年底前审定第二批示范窗口并挂牌。

4. 2018年和2019年的诉讼服务示范窗口创建活动安排将另

行通知。

四、组织和保障

1. 各级法院要高度重视，将诉讼服务示范窗口创建活动作为2017年的重点工作，切实加强组织领导，一把手亲自抓，分管领导具体抓，各部门一齐抓，落实审判执行部门派驻人员到诉讼服务大厅值班制度。同时积极争取当地党委、政府支持，加大诉讼服务示范窗口创建资金投入。

2. 各级法院要注意抓住典型、以点带面、总结经验推广，全面展示具有本地区本审级特色的诉讼服务示范窗口创建成果和创新作法。

3. 对诉讼服务中心的便捷服务事项、创新服务项目、规范服务职能等，要充分利用各类社会媒体和法院系统自有媒体、移动客户端、电子显示屏、宣传栏等渠道大力宣传，让人民群众尤其是广大律师及时知晓，充分使用，降低诉讼成本，争取社会的广泛支持。

4. 各中级法院和专门法院可以参照本意见制定本辖区或本院的诉讼服务示范窗口创建工作具体办法。

附件：广东法院诉讼服务中心建设标准评分表

附件

广东法院诉讼服务中心建设标准评分表

项目	考核内容及标准	分值	得分
基础性诉讼服务	有明显标志，方便群众出入，并建有无障碍通道	2	
	安检设施齐全（手持安检仪、液体检测仪、通道式 X 光物检仪及防爆桶、防火毯等安检设备）、通道畅通、管理规范	5	
	大厅面积满足功能发挥的实际需要，为群众接收诉讼服务提供舒适的空间环境，做到布局合理、宽敞明亮、整洁卫生	5	
	在大厅显著位置设置导诉台，配备专门的导诉员	1	
	立案及信访窗口数量能够满足登记立案、受理申请、判后答疑、信访接待等审判事务的需求，避免群众过长时间等待	6	
	设置“材料收转中心”，由专人接收当事人提交的诉讼材料	3	
	有电子显示屏幕，滚动播放诉讼指引、实时审判信息等内容	2	
	为当事人提供来访须知、诉讼指南、风险告知书等诉讼指引资料，配备电子触摸屏等自助查询设备	4	
	在明显位置公布工作流程、管理制度、法院和大厅工作人员的相关信息	2	
便民利民措施	为涉民生案件建立“绿色通道”，优先立案、审查、保全，快速送达、调解、执行	1	
	建设律师服务平台，设置律师休息室、律师阅卷室、律师专门通道等服务设施	3	
	提供自助立案服务	1	
	设置休息座椅、饮水器具、手机充电和卫生服务设施	2	
	提供免费无线网络服务	1	
	设立便民服务区，引入具备市场服务经营资质的第三方，提供邮寄快递、银行取款、饮料茶吧、图书查阅等社会性服务，提供笔墨、纸张、复印、打字、电话、传真等商品服务	3	

项目	考核内容及标准	分值	得分
多元化诉讼服务	设立审前调解室和速裁法庭，派驻审判人员开展先行调解和小额诉讼审理等工作	5	
	建成独立视频接访室	2	
	设立法律服务志愿者工作室，引进专家、学者、大学生、志愿者等社会力量，为人民群众提供调解、法律咨询、心理疏导、妇女维权、法治宣传、诉讼引导、信访答疑等服务	3	
	加强智库建设，公开智库名单，介绍智库人员的专业、特长和典型工作事例，让群众自主选择智库服务	1	
	开辟专门场所，为其他组织开展行业调解、商业调解、行政调解等提供平台，建立矛盾纠纷联动化解机制	6	
	设立调解协议司法确认专门窗口	2	
	设立律师参与化解涉诉信访纠纷工作室	2	
机制建设	加强组织领导，院长亲自抓，各部门通力配合。已制定了具体的工作方案并抓好落实	2	
	加强机构建设，实行独立编制，归口管理	2	
	配齐配强与诉讼服务工作相适用的人员力量，建立人员相对稳定与定期轮岗相结合的管理机制	5	
	强化政府购买服务意识，鼓励社会力量参与诉讼服务	1	
	规范服务制度。明确各项服务项目的办理时间、期限和要求	1	
	岗位责任制度。对各个岗位实行定岗、定人、定责	3	
	首接负责制度。首位接待的工作人员认真负责做好接待工作，及时处理或移交	1	
	办事公开制度。各项诉讼服务工作的流程和结果留有记录并方便群众了解、查询、评价和监督	3	
信息化建设	工作人员统一着装上岗，做到精神饱满、仪表端庄、举止得体、服务周到、用语文明、工作高效、方法适当	5	
	建立法院门户网站，完善法院公开信息、案件流程信息、诉讼电子档案等数据库，实现数据的实时更新	5	
	当事人通过网络提交案件材料，经法官审查，可直接网上立案、查询、申请	4	
	在诉讼档案电子化的基础上，提供网上阅卷服务	1	
	开通 12368 诉讼服务热线，设置专门的接听场所	3	
	开通诉讼服务手机客户端	1	
其他创新性诉讼服务项目（加分项，每多一项加分值 1-3 分）	开通诉讼服务微信平台	1	
总分		100	

关于评分表的说明：

为全面推进我省法院诉讼服务中心建设，根据《广东法院诉讼服务中心建设三年规划》对全省法院的诉讼服务进行量化考核，制定本评分表。评分项目主要包括基础设施建设及服务功能配置、便民利民措施、制度机制建设、信息化建设四个方面。涵盖了创建“多渠道、一站式、综合性”的网上网下、线上线下、虚拟实体两个诉讼服务中心，全面承担和统筹发挥司法服务职责职能，全力推动全省法院诉讼服务工作升级发展的具体内容。根据重要性、涉及的工作量、完成的难易程度赋予各个指标不同的分值。对于法院提供自主性或符合当地特色的创新诉讼服务设置加分项，鼓励各法院积极开展诉讼服务创新。

年均收案2万件以上的基层法院或年均收案1万件以上的中级法院，评分值达到90分以上为合格；年均收案2万件以下2千件以上的基层法院或年均收案1万件以下的中级法院，评分值达到80分以上为合格；年均收案2千件以下的基层法院，评分值达到60分以上为合格。