

# 广州市南沙区人民法院 广东自由贸易区南沙片区人民法院

穗南法〔2020〕26号

## 广州市南沙区人民法院 广东自由贸易区南沙片区人民法院 关于印发《关于建立“接诉即答”“接单即办” 法官联络工作机制的实施意见》的通知

本院各部门：

《关于建立“接诉即答”“接单即办”法官联络工作机制的实施意见》已经院领导审批同意，现予以印发，请结合实际认真抓好贯彻落实。

广州市南沙区人民法院



广东自由贸易区南沙片区人民法院



2020年6月9日

# 关于建立“接诉即答”“接单即办” 法官联络工作机制的实施意见

为深入贯彻司法为民、司法便民、司法利民新要求，畅通当事人司法信息获得感和司法满意度，深化司法公开，不断提升司法公信力，结合本院工作实际，制定本实施意见。

## 一、总则

1. 指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻以人民为中心的发展理念，努力满足人民群众对司法审判和诉讼服务的多元化需求，推动诉讼服务理念更新、法官联络机制变革、审判工作制度创新，全面打造集约高效、便民利民、全域畅通、即收即转、快查快办的群众诉求“随接即办”体系，努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。

2. 工作目标。全面推行“接诉接答”“接单即办”法官联络工作机制，确保群众诉求零延误、零积压、全落实、全反馈，努力实现及时受理率 100%、法官联络到位率 100%、事项按期办结率 100%，真正做到民有所需，我有所应，接诉即办、即办即好，不断提升诉讼服务的精确性、协同性、实效性，用“有速度”的在线应答和“有温度”的线上服务提升群众对司法的认同感、对服务的满意度。

3. 基本原则。坚持以人民为中心。主动顺应人民群众对司法公正的新期待，积极回应人民群众对公平正义的新需求，加大司

法便民利民惠民工作力度；坚持问题导向。聚焦突出矛盾，推动解决“案件查询难”“联系法官难”“接听电话难”等重点问题，进一步规范司法行为，深化司法公开，形成符合区域特点、体现司法作风的诉讼服务新模式；坚持资源聚合。优化多个线上联络服务机制，整合网上诉讼服务平台、网上院长信箱、网上信访、网上投诉举报等线上联络事项，提升精细化、科学化服务水平。

## 二、运行机制

4. 接诉即答。诉讼信息服务平台工作人员收集、整合当事人提出的各类诉讼服务请求，集中登记、分类处理，初步筛选判断请求所涉诉讼服务事项难易程度，实行“繁简分流”，即分为简易程序处理和普通程序处理两种类型。对适用简易程序处理的案件查询、诉讼咨询、开具诉讼文书、材料收转、接受意见建议等一般性事项，通过人工或者信息化手段快速受理、快速回应、快速办结，确保可以直接答复处理的诉讼服务请求即收即办。

5. 接单即办。对涉及具体案件事实或者专业法律适用、实体审判内容等问题，或诉讼信息服务平台工作人员无法满足当事人诉求，当事人要求案件承办法官或其他部门处理的其他类型诉讼服务请求，通过“诉讼服务信息平台”向法官或其他部门承办人派发工单。由案件承办部门及相应审判团队、其他部门承办人严格按照《广州市法院诉讼信息服务工作管理规定（试行）》限时办结，确保复杂事项重点关注、重点解决，切实做到提质增效。

6. 畅通渠道。健全“厅、机、网、线、微”法官联络渠道，

当事人除直接与法官取得联系外，还可通过诉讼服务大厅、诉讼服务一体机、广州审判网、12368 诉讼服务热线、广州微法院等线下线上多渠道提出法官联络请求，推动法官联络“现场办”“网上办”“掌上办”“预约办”“智能秒办”。当事人通过大厅、网站、微信、智能终端机等渠道联系法官不畅的，可以拨打 12368 热线投诉反映。

7. 主动推送。通过诉讼信息服务平台主动向当事人、律师等推送审判流程节点信息，如审限延长、扣除信息、上诉案件卷宗移送信息、归档信息、裁判文书生效信息等，建立覆盖诉讼全流程的智慧诉讼服务新模式，提高司法透明度，切实保障当事人、律师等依法享有知情权、参与权、监督权，从源头减少法官联络需求量。

8. 节点督办。诉讼信息服务平台对承办单位、部门及其工作人员超期限未回复短信进行预警提示，并转入督办流程。承办部门或承办人员超过 3 个工作日未回复的，服务平台将把当事人所发信息自动发送部门领导督办；超过 2 个工作日仍未回复的，服务平台将把当事人所发信息自动发送至分管院领导督办；超过 2 个工作日仍未回复的，服务平台将把当事人所发信息自动发送至院主要领导督办。

9. 专人联络。本院各部门均应指定一名部门工作人员担任诉讼信息服务平台兼任网上信访平台联络员，专门负责本部门诉讼信息服务工作回复、办理情况的指导督办，对超期未复、长期未

结及回复办理内容、方式不当的联络事项及时向部门领导汇报并督促以反馈。联络员相关信息（姓名、职务、办公电话、手机号码）报送至立案庭登记建档，并在相应平台予以公示，联络员联系电话更换或联络员发生变动的，应及时向立案庭报备。

10. 应急预警。联络法官、诉讼信息服务平台工作人员及联络员对在与当事人的沟通互动、事项办理过程中发现的各类风险隐患及重大敏感事件苗头性、倾向性信息，加强预警预判预防，重大紧急情况随时发现、随时报送至本院立案庭，并依法及时稳妥处理，形成“接单一排查一研判一处置一反馈”闭环预警机制，有效预防和减少极端事件、负面舆情的发生。

11. 未诉先办。立案庭建立诉讼信息服务平台专项台账，全面比对平台自动生成的服务受理数据和审判业务系统提取的办案情况数据，综合分析受理数据和审判业务系统提取的办案情况数据，综合分析受理量、占案比、集中反映问题类型及办理情况等各类信息，梳理分类处理清单，每月定期分析研判。依托数据，准确把握法官联络工作运行态势，及时汇总和反映工作中存在的主要问题，推动关键环节整改，在人民群众未提出诉求前，先行发现问题，先行应对处置，推动形成“未诉先办”主动治理格局，为完善法官联络工作机制提供有效支撑。

12. 反馈通报。立案庭建立月刊机制，每月通报本院法院诉讼服务信息平台基本情况及当事人请求事项办理完成情况进行通报。在对法官联络工作中集中反映的涉案件流程管理、审判业务

管理等具有典型性的热点难点问题，汇总至本院审判管理办公室进行专题研究、专项督查；对集中反映的涉司法责任制落实、干警日常管理、司法不正之风等纪律作风方面内容，汇总至政治部开展督导检查、整顿。

### 三、保障监督

13. 一把手负责。将法官联络工作作为“一把手”工程，明确院长总负责、分管领导具体抓、部门领导负直接责任的分级负责制，层层落实责任，牢固树立法官联络工作全院“一盘棋”思想，各部门协同推进，高位推动促落实，上下联动抓整改。

14. 专题议事。坚持将法官联络工作情况纳入院党组议事日程或院长会部署事项，切实加强组织领导，及时专门听取有关工作汇报，并结合审判执行工作对重点事项和突出问题加强研究部署，定项督办、限期解决，不定期“回头看”，持续构筑“排查整改、问题清零、持续优化”的法官联络工作机制。

15. 信息更新。各部门人员及联系电话发生变化的，应在发生变动之日起5个工作日内将相关情况报送至机关服务中心处；机关服务中心在接到相应人员、联系电话变更的信息后，应在2个工作日内在相应信息平台发布变更后的人员及联系电话信息，确保信息更新及时，沟通联络畅通。

16. 督办考核。加强平时考核，将法官联络工作的办理情况纳入考核评价体系，作为评价法官是否遵守工作纪律、依法履职及评先评优、晋职晋升的重要依据。由立案庭主要负责监督、检

查、管理、通报诉讼服务信息办理工作情况，并根据办理指标对各单位、各部门作相应排名，对办理情况滞后的法院、部门点名公示，必要时由本院分管院领导召开约谈会，直接对办理不达标、排名靠后的部门实施点对点督办和监督问责。

17. 责任追究。严格落实首办责任制，对找各种借口推诿应付、拖延不办或简单粗暴敷衍办理，不及时受理、不按期办理、不认真回复，办理过程中不作为、慢作为及当事人反复投诉事项进行专项督办。对督办后实际问题仍未解决，造成严重后果的，推送至纪检监察部门督查，依法查处问责，追究相关人员及部门责任。

#### 四、附则

18. 本院各部门在落实本实施意见的过程中发现问题需要改进的，及时报立案庭。

19. 本实施意见由立案庭（信访办）负责解释，自印发之日起施行。本院以前发布的相关规定与本实施意见不一致的，以本实施意见为准。

