

广东省广州市中级人民法院

穗中法函〔2023〕22号

广州市中级人民法院关于市十六届人大三次会议第20232277号代表建议的复函

尊敬的曾广波、杨扬代表：

感谢您一直以来对法院工作的关心、支持与监督！您在市十六届人大三次会议期间提出的《关于增加中级人民法院与当事人联系沟通便民渠道的建议》（第20232277号），我院高度重视，要求立案庭牵头办理，科信处协办。为办好该建议，我院多次组织座谈、调研，积极采取措施改进工作。现将有关工作情况答复如下。

一、关于灵活安排接访时间的工作建议

目前，我院信访值班遵循的是院领导接访、中层领导接

访和信访室接访有效衔接、信访室与信访所涉案件承办部门相联动、日常接访与专项接访相结合的原则。每周固定的接访安排为：每周星期三上午为中层领导信访接待日，安排有审判职称的中层领导轮流接访值班；每周星期一和星期五为新任中层领导、遴选法官、初任法官信访接待日，安排每位新任中层领导、遴选法官、初任法官连续接访一个月；每周二和每周三上午为律师信访接待日，由市司法局指派具有具备较强业务能力、社会责任感和良好职业道德的律师到工作站值班接访；每月第二周星期三为执行专题接访日，定期开展执行专题接访，接访当天全局法官必须全天在院工作，一旦通知到位接访，立即履行好接访职责。此外，为主动接受群众监督，积极回应人民群众新期待，不定期的召开院领导集中接访，按照“谁接访、谁负责、谁包案”的工作原则，由本人包案解决，一抓到底。譬如，今年2月22日至3月12日，我院连续19天安排院庭领导轮流接访，共接待群众95人次，充分发挥了领导干部在接访处访，化解重大、敏感、复杂、疑难信访案件纠纷的带头示范作用。

您所提出的“灵活安排接访时间”的建议，对于畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道具有重要意义，我院完全赞同。为切实提升司法服务水平，积极回应人民群众司法需求，结合工作实际，围绕完善信访接访处访方式，我院采取了以下几项改进措施：

一是强化数据分析运用。早在 2017 年，我院便建立了信访月报制度，每月对两级法院信访情况进行通报。去年，我院在原信访月报的基础之上进行了内容升级，一方面，通过归纳总结每月信访人集中反映的问题，对法院各部门的工作提出建议，督促各业务部门进行整改；另一方面，通过对典型案例的推广，不断强化正面激励和榜样示范作用。下一步，我院将充分利用信访月报的数据分析，在原有信访值班的基礎上，根据每月信访集中反映较多的问题，灵活调整接访的人员安排，进一步满足群众的需求。

二是拓宽接访处访渠道。此前，我院在集中治理重复信访、群体访、进京访工作中，采取领导带头下访、视频接访、邀请人大代表参与接访等一系列举措，取得了良好的工作成效。为了进一步拓宽接访处访渠道，一方面，我院于近期完成了一间远程视频接访室的升级改造，并将逐步推进远程视频接访常态化，为远在外地或行动不便的当事人提供更为便捷的诉求表达渠道；另一方面，我院已建成人大代表联络站，下一步将借鉴此前邀请人大代表参与处访的成功经验，积极探索更多的人大代表、政协委员等第三方社会力量参与接访处访及主持调解机制，主动接受监督，把信访工作做到群众心坎上；再一方面，我院目前正在推进落实选派新录用干部到信访工作岗位实践锻炼的工作机制，分批次安排到信访工作岗位实践锻炼，工作表现纳入年度考核和选拔任用的重要

参考，既增强干部联系群众、服务群众、化解矛盾的能力，又能切实为群众解决问题。

二、关于增加微信服务号的工作建议

目前，广州法院 12368 热线、“广州微法院”微信小程序、广州法院 AOL 电子诉讼（服务）中心、广州审判网等渠道均提供了案件查询、信访投诉、诉讼咨询等多项诉讼信息服务功能。以 12368 热线为例，接收到咨询问题后，12368 将安排专人对能即时回复的问题，通过电话、短信等方式立马予以答复。对于需要承办法官处理的问题，12368 将以工单的形式派单到经办法官予以解决。

为了避免当事人长期得不到答复，一方面，工单流转 to 相应的法官后，法官手机会接收到提醒信息，法官既可手机短信直接进行回复，系统记录后自动办结，也可以在内网处理办结。办结后，系统会短信同步反馈办理结果到当事人手机，同时附满意度调查链接，当事人可以点击该链接进行满意度评价。另一方面，12368 服务平台专门设有期限督办机制，对于法官超期未回复的，将逐级向院庭领导发送督办提醒短信，层层压实主体责任。综上，虽然我院未建立微信服务号，但是 12368 实际上已经基本具备了微信服务号的功能，不仅为当事人提供“一对一”个性化的服务，同时构建了信息反馈的闭环，方便律师、当事人及时了解案件办理进度。

如前所述，您所提出的“增加微信服务号”建议，我院已

经通过“广州微法院”微信小程序、广州法院 AOL 电子诉讼（服务）中心、广州审判网等方式，在实践中开展了相关诉讼信息服务。与此同时，您的建议也让我们看到了此项工作的优化和改进方向。近期，我院正采取以下几项措施改进工作：

一是积极推动平台整体外包集约运营。随着广州法院 12368 知晓度、使用率的提升，人民群众对 12368 平台建设、服务水平提出了新的、更高的要求。然而，实践中也出现了热线接通率低、服务质量不高等问题，一定程度影响了人民群众的司法获得感和广州法院司法形象。针对上述问题，我院组织相关部门进行了专项调研。经分析，电话线路不足、活跃坐席员数量不足等问题，客观上已对 12368 整体服务质效的提升形成掣肘。下一步，我院正在积极推进以购买社会服务的方式，实现全市法院 12368 平台整体外包集约运营，希望以此优化工单实时跟进和实时信息反馈功能，实现服务质效进一步提升。

二是打通线上线下信访平台的技术壁垒。目前，我院线上和线下的信访平台使用的是两套系统，其中线下的信访平台已经实现全流程的督办跟踪，而线上信访平台由于进入端口不同，导致不同的端口登记的信访事项在办理流程上具有差异，并未完全实现全流程的反馈跟踪。目前，我院已经着手搭建新的信访管理系统，该系统将打通线上线下信访平台

的技术壁垒，运用同一套信访登记的标准，实现全流程的督办跟踪，确保达到“件件有回音，事事有着落”的信访办理效果。

三、关于建立企业微信号的工作建议

您所提的“建立企业微信号”建议，我院高度重视，已组织立案庭、科信处进行了可行性探讨。经初步研究，我认为，建立企业微信号一方面能够极大地便利法官与当事人之间的沟通，满足当事人“随时随地联系法官”的诉讼服务需求；但与此同时，信息回复质量、时效性的监督管理如何开展，如何保障法官最基本的业余时间休息权利等问题成为全新课题，需要相应的配套措施予以规范。下一步，我院将组织对法官、当事人、律师群体的深入调研，充分分析论证该项工作开展的可行性和配套保障，确保良好的工作成效。在此期间，针对您提出的建议，我院也采取了以下措施优化当事人与法官之间的沟通途径：

一是上线 AI 智能坐席辅助接听功能。在 12368 人工服务排队人数较多时，由智能坐席为来电人提供留言功能，引导来电人在线向法官提交文字咨询，由系统向法官推送咨询内容，再由法官通过短信方式向来电人作出回复，从而实现类似于企业微信号的点对点交流效果。

二是积极推动 12368“一号通办”建设。逐步将 12368 与法院调解平台、律师服务平台、送达平台、信访管理系统、

办案系统等各业务平台、系统进行对接，实现信息互认、数据共享。同时，把 12368 作为法院对外提供诉讼服务的统一热线，当事人无需知道法官办公电话，只需拨打 12368，系统即可根据对话识别并接通法官电话，大大提升当事人联系法官的便利性。

接下来，我们将结合您的建议，继续探索完善工作机制，加大工作力度，进一步畅通法院与当事人沟通渠道。

专此函达。



(联系人及联系方式:吴晓炜,83210232;周浅,83210257)

抄送：市人大常委会选联工委，市政府办公厅建议提案处。

广州市中级人民法院办公室

2023年4月10日印发
