

# 广东省广州市中级人民法院

穗中法函〔2023〕32号

## 广州市中级人民法院关于对市十六届人大 三次会议第 20232342 号代表建议的复函

尊敬的陈茵明代表：

您在市十六届人大三次会议期间提出的《关于充分利用诉讼服务网提交申请和送达文书的建议》（第 20232342 号），已收悉。我院高度重视，为办好该建议，由立案庭牵头，审管办和科信处协办，多次组织座谈、调研，现将有关工作情况答复如下。

### 一、关于法官及时将被告律师信息录入到诉讼服务网的建议

目前，原告及其代理人申请网上立案或在办理现场立案时，原告代理律师的信息将同步录入到诉讼服务网。实践中，

被告代理律师的信息通过两种方式录入线上系统，一是合议庭收到授权委托书材料后，由书记员按本院工作要求，第一时间将相关信息录入，便于后续送达和审判工作的开展。二是被告代理人已经在广州微法院或广州法院 AOL 电子诉讼服务中心注册过的，自行在线发起“案件绑定申请”，合议庭审查通过后，予以匹配。实际工作中，可能存在录入或者审查迟延的情形。您提出的及时录入被告代理律师信息的建议有利于提高在线参与诉讼的便利度，下一步，我院将予以高度重视，一是提高要求，进一步加强数据录入的及时、全面、准确性，提高数据质量，定期对审判业务部门录入案件信息工作开展检查。二是畅通电话、线上 12368 联系渠道，充分发挥群众监督功能。当事人、代理律师遇到信息录入、在线审查超时的，可通过电话、在线 12368 提出要求，进行督促。经 12368 系统提示后，合议庭仍未完成的，系统将自动发送逐级提示、督办短信至庭领导、院领导，加强管理监督。

## **二、关于要求法官及时办理当事人线上各类申请事项的建议**

目前，当事人及代理人通过广州微法院微信小程序或者广州法院 AOL 电子诉讼服务中心向合议庭递交材料，提出申请或诉求，审判系统专设栏目提示合议庭关注处理，近期已实现短信提醒功能，当事人及代理人线上提交完毕后，系统即自动发送提醒短信至经办法官或者书记员移动端。



此外，12368 是广州法院首创的先进经验，成为畅通当事人及其代理人与人民法院沟通的重要桥梁。人民法院倡导当事人使用 12368 提出诉求或者对已经提出的申请进行催办。2020 年我院出台了《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》，对 12368 咨询等线上服务办理时限、办理程序作出了统一要求。2021 年，广州法院 AOL 电子诉讼服务中心推出后，大力推广线上 12368 服务，以期突破电话线路的限制，让人民群众的诉求尽快得到落实和解决。为确保先进机制充分释放效能，广州中院已建立 12368 预警提示机制，针对当事人电话、线上 12368 提出的申请事项，合议庭超期未完成审核的，系统将逐级发送提示、督办短信至庭领导、院领导，加强各级法院线上服务平台监督管理，确保群众申请“件件有着落，事事有回应”。接下来，我们将加大线上 12368 的宣传力度，让人民群众知道有，愿意用。同时建立通报机制，对于 12368 反馈的当事人诉求办理不力的人员和部门，法院将定期进行通报。

### 三、关于允许律师通过诉讼服务网提交证据材料等的建议

为不断满足人民群众对诉讼服务工作的新需求新期待，进一步提升诉讼服务信息化、智能化、规范化水平，我院依托智慧法院建设，建成广州法院 AOL 电子诉讼服务中心，构建“诉前引导”“调解立案”“诉讼执行”“结案生效”四大核心模块；集合立案、缴退费、开具生效证明、提交答辩状、代

理词、补充证据材料、阅卷、12368 咨询、送达等老百姓关注度高和最常用的功能。目前，广州法院已实现当事人及代理人在电子诉讼服务中心线上提交诉讼材料后，合议庭即时收到短信提醒登录系统处理相关申请事项。近期，上诉系统经优化升级已实现回执功能，即在合议庭接收材料，办理完相关事项后，当事人及代理人亦将同步收到相应提示短信，以方便其即时了解办理进度。

#### 四、关于除微信小程序送达外，同步在广州法院诉讼服务网上送达的建议

为逐步破解“送达难”问题，广州法院充分探索电子送达模式，上线智慧送达平台，整合网上立案、电子送达、“广州微法院”小程序、邮政“E 键送达”等多平台功能。实现送达工作统一管理、一键送达、全程留痕、随时可视、实时可查。目前，全市法院主要通过最高院统建“全国统一送达平台”系统和我院自建的智慧送达平台，采取受送达人的电子邮件、短信、微信、传真、录音电话、12368 语音通知等方式开展电子送达业务。这些电子送达系统在功能上相辅相成，当事人通过手机验证登陆系统可查看本人名下广州两级法院案件裁判文书的送达情况。

广州法院 AOL 电子诉讼服务中心自 2021 年 10 月正式上线以来，已实现了在电脑网页端同步送达文书功能。办案人员在广州法院自建的智慧送达系统中发起电子送达后，当事



人、律师等即可在广州法院 AOL 电子诉讼服务中心进行“文书签收”，或通过“广州微法院”的送达小程序自主选择文书签收，从而解决线上文书送达途径过于单一问题。

下一步，我们将充分发挥广州法院 AOL 电子诉讼服务中心便捷高效的优势，加大广州法院线上诉讼服务的宣传推广力度，推动人民群众诉讼理念从线下到线上转变，引导更多人民群众选择线上平台办理诉讼事务。

专此函复。

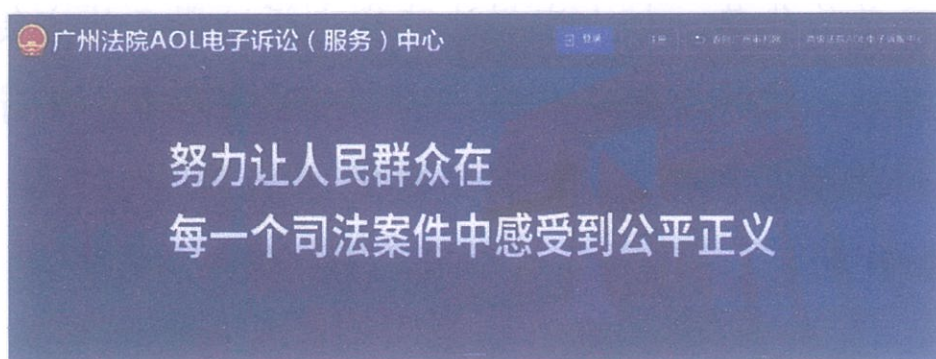
- 附件：1. 广州 AOL 电子诉讼服务中心在线 12368 办理页面  
2. 广州微法院微信小程序在线 12368 办理页面  
3. 广州 AOL 电子诉讼服务中心自动发送法官办结事项提示短信



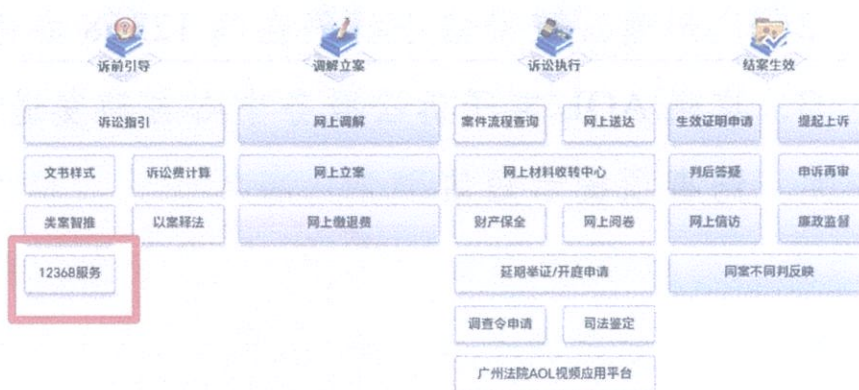
(联系人及联系电话：朱瑞丹，83210298；汪姁，83210119；刘燕槟，83210212)

附件 1

# 广州 AOL 电子诉讼服务中心 在线 12368 办理页面



## 诉讼服务



附件 2

# 广州微法院微信小程序在线 12368 办理页面



附件 3

## 广州 AOL 电子诉讼服务中心自动发送 法官办结事项提示短信

5-12 11:01

【越秀法院】您好！您提交的  
(2014)粤0104民...号的材料法官  
已处理，请登录广州法院AOL电子诉  
讼（服务）中心或广州微法院小程序  
查看处理结果。



短信



---

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5月25日印发