

# 广东省广州市中级人民法院

穗中法函〔2023〕27号

---

## 广州市中级人民法院关于对市十六届人大三次会议第20232370号代表建议的复函

尊敬的黄山代表：

您在市十六届人大三次会议期间提出的《关于进一步提升广州微法院服务效能的建议》我院已收悉。根据市人大的安排，我院为主办单位。收到该建议后，我院根据实际情况进行了专题研究，现就提案建议作如下回复。

我院一向高度重视保障广大人民群众诉讼权利，积极为当事人群众、律师代理人提供便利的诉讼服务。“广州微法院”微信小程序开通以来，为我市市民参与诉讼活动大开方便之门。不断升级优化的“广州微法院”微信小程序为群众提供从立案到审判到执行全过程诉讼服务，集成了“公众服务”“微诉

讼”“微执行”“我的案件”四大模块，为人民群众提供网上立案、缴费、查询、信访等多项便捷、高效的诉讼服务，开启了“足不出户、一键办理”的诉讼新模式。

### 一、将全市各区微法院并入“广州微法院”的建议

为切实满足人民群众诉讼活动的需求，提升当事人诉讼服务体验，前期我院与广州部分区法院根据各法院实际情况，因地制宜的自行研发了有本院特色的“微法院”、网上诉讼服务中心等小程序、APP。这些网上诉讼服务应用平台有力推进了广州智慧法院建设，提升了广州法院的审判质效和司法公信力。针对当前全市两级法院部分诉讼服务应用平台存在的功能有所重叠的问题，我院已结合广州智慧法院建设总体情况开展多次工作推进会议，并与各辖区法院协调沟通，统筹整合两级法院信息化建设资源，集成优化两级法院诉讼服务应用平台入口，协同推进诉讼服务体系建设和。当前，我院正在积极推进将各辖区法院网上诉讼服务中心并入广州法院AOL诉讼服务中心统一入口工作。同时，“广州微法院”小程序也已集成了“微法院送法平台”、“广州法院缴费服务”等多个诉讼服务功能模块，且在全市两级法院均可使用，进一步提高了智慧法院服务效果，为当事人提供了更便捷的诉讼服务。当事人通过身份证号、人脸识别、手机号验证码等完成身份认证后，进入“广州微法院”小程序：点击下方“微诉讼”一栏，可进行网上立案、递交证据材料、参加网上开庭、办

理诉讼费退费等多项诉讼活动；点击下方“我的案件”一栏，可查看本人关联的案件，点击对应案号进入案件详情页面，可查看案件基本信息、经办法官和联系方式、案件文书材料等内容，同时还可查看到案件进展情况，如立案、分案移送、开庭排期、结案等各流程节点时间。

之后，我院将联合广州各区法院进一步组织召开相关专题会议研究，持续推进将各院自建微法院小程序集成统一到广州微法院小程序中，加强后续全市两级法院信息化系统统筹规划建设，不断提升当事人诉讼体验。同时，通过各种途径加大对“广州微法院”的宣传推广力度，多措并举提升服务质效，让当事人和代理人充分了解广州微法院的各项诉讼服务功能，使更多人民群众使用“广州微法院”微信小程序办理诉讼业务，为其提供更便捷、更智能的利民服务。

## **二、建立广州微法院科学评价机制的建议**

为了让人民群众更加真切地感受到我国法治建设成果，有效提升广州法院服务效能，保证司法公平，促进办案效率。我院构建 12368 诉讼服务体系，整合电话热线、网页端、小程序三大咨询服务入口，当事人可通过直接拨打电话、登录广州审判网或广州法院 AOL 电子诉讼服务中心、通过广州微法院小程序等方式咨询反馈各类诉讼问题，待 12368 事项办结完成后，系统将会发送办结短信至当事人手机，当事人可点击链接对此次诉讼服务进行满意度评价。我院也将不断

健全科学有效评价机制，优化“广州微法院”、AOL 电子诉讼服务中心系统功能，整合增设群众意见反馈、满意度评价等模块，并将有关情况定期公布于广州审判网，以便保障公众的知情权及人大代表的监督权的有效实施。

接下来，我院将组织相关部门开展深入调研，广泛听取人民群众和广大法律从业人员的意见建议。同时，积极学习各地兄弟法院已有的建设成果和先进经验，推动优化方案落地落实，加快推进“智审、智执、智服、智管”建设，推动“两个一站式”建设，进一步拓展完善广州微法院和广州法院 AOL 诉讼服务网，提升诉讼服务水平，不断满足人民群众日益增多的多元司法需求。

感谢您对广州法院工作的关心、支持与监督！

特此函复。



（联系人：成杰；联系电话：83211251）

---

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6日印发