南岔县人民法院文件

南法发﹝2025﹞8号

**南岔县人民法院**

**“诉事速办”通道工作实施制度方案**

**一、总体目标**

以解决当事人“沟通难、反应慢”为核心，依托“智慧法院”建设成果，围绕诉讼系属全流程，破解“找人难”“起诉难”“沟通难”问题，通过技术赋能与服务优化，构建便捷高效的司法服务通道，为优化营商环境提供有力司法保障，实现司法服务效能提升与群众满意度提高。

**二、主要措施**

1.搭建便捷沟通桥梁，解决“找人难”

推广“人民法院在线服务”掌上法庭微信小程序，当事人通过微信搜索进入后，在“我的案件”私信模块点击法官名称即可一键咨询案件进展。

在辖区27个村和9个社区张贴法官便民联络牌，公示法官姓名、照片、联系方式及平台二维码，方便当事人直接联系法官。

作出“三个确保”承诺：工作时间确保电话及时接听；未接听时确保24小时内回电；小程序私信确保24小时内回复，保障沟通高效顺畅。

2.构建多元服务体系，化解“办事难”

针对当事人多元司法需求，设置十大服务专线，包括“优化营商环境”专线、立案专线、审判专线、执行专线、信访专线、归档案卷查阅专线、检察官律师专线、代表委员专线、投诉举报专线、联系院领导专线。

通过专线实现当事人诉求与法院各项业务、各个团队、各位法官的无缝对接，精准提供专业司法服务，提升服务效率与质量。

3.强化司法公开力度，消除“信息差”

“请进来”接受监督：举办公众开放日活动，邀请人大代表、政协委员现场监督审理过程和裁判结论；选任专业化人民陪审员，推动民众亲历法治实践，监督权力运行。

“走出去”主动沟通：实时推送法院最新工作动态、典型案例解读、法律法规普及等信息；深入企业普法、召开新闻发布会、选任法官担任法治副校长，增强司法透明度，拉近与群众距离。

本制度机制自发布之日起施行，由本院办公室负责解释。各相关庭室应严格遵照执行，通过机制刚性保障审判模式高效运转，持续提升审判质效与司法公信力。

南岔县人民法院

南岔县人民法院办公室 2025年3月6日印发