

# 【社会治理】“指尖司法”让诉讼服务可感可触

地方平台发布内容

广东学习平台  
2020-08-07

订阅

作者：陈小漫 曾昭鹤 朱俊燕

近年来，湛江吴川市人民法院积极融入党委领导的社会治理体系，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，不断优化网上服务平台，借助科技推进“指尖司法”的不断探索和积极实践，为人民群众提供更高水平的“一站式”诉讼服务。

## 精准服务 满足多元司法需求

“有了‘好帮手’，起诉不用愁。”前来吴川法院起诉的林芳口中“好帮手”，便是诉讼服务大厅的“智能化司法自助服务系统”。

2018年，针对当事人“不会写起诉状、请不起律师”等难题，该院研发了自助查询平台及诉讼服务自助系统，并在自助系统中引进了粤西地区首个智能化司法文书自动生成系统，为当事人提供诉讼文书格式、类案推送及诉讼风险评估等服务。



导诉员指引当事人自助立案。（来源：吴川市人民法院）

精准服务，顺应人民群众多样化、个性化司法需求，不断增强诉讼服务的针对性、专业化、精准度。这是吴川法院推进“一站式”诉讼服务体系建设的宗旨。

为加大网上立案服务的覆盖面，吴川法院针对不同群体推广不同的网上立案方式，并制作了网上立案操作指南。法律基础薄弱的当事人可使用简便易操作的移动微法院，律师等专业法律工作者则推荐使用更为专业的广东法院诉讼服务网，智能化司法服务平台让更多当事人享受到便民利民的司法“红利”。

2019年，吴川法院升级改造诉讼服务中心，配齐了导诉台、立案受理区、自助服务区、法官接待区、便民服务区、调解室、信访接待区、远程视频室、一站式送达中心、安全保障中心等10个功能区，全面开通跨域立案、网上立案、法规查询、智能问答等服务。截至目前，诉服中心共接待当事人20000多人次，立案11087件，80%的民事案件是通过网上立案，审查通过率为97%。

## 引进走出 构建多元解纷格局

近日，为孩子抚养权一事烦心的陈先生，来到吴川法院的品牌律师工作室，经过与驻院律师交流，知道了如何维护自己的合法权益。

2019年以来，吴川法院引进优秀律师团队为群众免费提供诉前调解、咨询答疑、诉讼指导、法律援助等服务，预防和化解纠纷。



律师调解员参与诉前调解，大量矛盾纠纷化解在诉前。（来源：吴川市人民法院）

吴川法院在积极把各类解纷力量请进来的同时，还主动走出去。

近年来，该院积极推动以人民法庭为中心，村（居）人民调解委员会为主体，乡镇司法所为重点的基层调解服务网络，在四个派出法庭选聘老党员、乡贤族老等担任调解专员，与派出所、司法所、村（居）委会、人民调解组织等多方协作，发挥团队矛盾化解、法治宣传等职能，做到大事不出镇、矛盾不上交。8名法庭调解专员年均成功调解案件170件。

此外，吴川法院在吉兆湾旅游巡回法庭推行游客特邀调解制度，2019年以来共同调解纠纷190次，有效维护了当地旅游秩序，促进了地方旅游业的发展。同时，还建立广东鼎龙湾旅游区巡回审判与诉调对接机制，在鼎龙湾旅游区设立审判点，加强旅游巡回审判、调研、宣传三位一体建设，切实维护游客的权益。

借助科技手段，吴川法院接入在线调解平台，积极打造“线上”解纷模式，壮大调解队伍。2019年以来，在乡镇司法所、村（居）委会等安排专门调解员，与原有的调解网络对接，搭建起“枫桥”司法网络，满足百姓“最后一公里”的司法需求。截至7月31日，该平台共引入调解员106人，录入调解组织近百家。通过诉前法律引导方式化解纠纷1000余件，调解成功率达86%。

## 科技赋能 “指尖司法” 一站通办

“过去，我要花两天的时间在路上，现在，不到10分钟就完成立案，真给力！”科技助力，十分钟完成跨域立案，刘女士忍不住称赞。

依托信息技术，该院开启“指尖司法”新时代。通过诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动微法院、粤公正等多途径、多平台，为当事人提供一站通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。建立线下线上、实体与数字两套诉讼服务体系，不断完善智能导诉、网上立案、电子送达等信息化服务功能，全面推进案件“当场立、自助立、网上立、就近立”。





信息化助力诉讼服务一站通办。（来源：吴川市人民法院）

此外，吴川法院开通了与市工会劳动争议诉调司法服务绿色通道，线上为民营企业提供诉讼和司法信息查询、法律咨询等服务，降低纠纷风险，护航民营经济健康发展。

（作者单位：湛江市中级人民法院 吴川市人民法院）

学习强国  
xuexi.cn



下载APP 海量知识任你选 

来源：广东省高级人民法院

责任编辑：陈虹伶 武海林

---

提醒

本文为地方平台发布的内容。