

# 中山市第二人民法院

中二法〔2021〕13号

## 关于印发《中山市第二人民法院便民绿色通道服务方案》的通知

本院各部门：

为提升诉讼服务当事人的获得感，为人民群众提供更优质、更高效、更贴心的服务，立案庭制定《中山市第二人民法院便民绿色通道服务方案》，现予以印发，请按要求抓好落实，落实中遇到问题与立案庭吴艺明联系。

二〇二一年六月九日

# 中山市第二人民法院 便民绿色通道服务方案

## 一、服务对象：

年满 60 周岁以上的老人、病人、残障人士、孕妇等未聘请诉讼代理人，缺乏诉讼知识且身体有不便之处的特殊人群。

## 二、服务内容：

诉讼服务中心拟对特殊人群开辟绿色通道，让该类当事人可以优先享受诉讼服务，提前由中心工作人员向其了解所要办理业务，及时指引其办理，减少当事人的等待和因错过工作时间重复往返的情况，切实为当事人排忧解难、办实事。

## 三、服务流程：

1. 导诉人员主动发现。导诉人员在为当事人提供诉讼指引时，如发现当事人有前述情形可主动询问其诉讼材料准备的情况，告知当事人有绿色通道服务，引导当事人通过绿色通道办理。

2. 当事人主动说明。当事人认为自己符合绿色通道服务条件的，主动向导诉人员说明情况，由导诉人员核实了解情况后为其提供绿色通道服务。

3. 符合绿色通道服务情形的当事人，由导诉人员向其派发绿色通道服务排号，并指引其到对应绿色窗口办理，该窗

口工作人员优先为其提供诉讼服务。

4. 如遇其他当事人有异议，导诉人员和窗口工作人员应当向异议人做好解释说明工作，以保证窗口有序、文明办理业务。

#### 四、服务跟踪

导诉人员对于每日派发的绿色通道排号进行业务量统计，以充分了解每日需求量。同时，各窗口跟踪了解对其他当事人办理业务的影响情况，以便及时调整业务安排。

---

中山市第二人民法院

2021年6月15日印发

(共印4份，存档3份)