

河南省洛阳市中级人民法院

洛阳市中级人民法院 关于在推进现代化诉讼服务体系建设中 进一步做好老年人诉讼服务工作的通知

全市各基层法院：

2020年11月15日，国务院印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（以下简称《实施方案》），就切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出问题，提出总体要求，明确重点任务和保障措施。为认真贯彻《实施方案》精神，现就全省法院在推进现代化诉讼服务体系建设中，进一步做好老年人诉讼服务工作有关要求，通知如下：

一、高度重视老年人诉讼服务工作。近年来，全市法院信息化建设和应用水平大幅跃升，为群众提供了更加优质、便捷、高效的诉讼服务。但有不少老年人不会使用智能手机，不会运用信息化成果办理网上立案、网上交费、网上信访等事项，这是当前全市法院在推进现代化诉讼服务体系建设中需要高度关注和切实解决的问题之一。全市法院要深入学习贯彻《实施方案》精神，在推进现代化诉讼服务体系建设中，充分考虑老年人运用信息化技术的实际困难，正确处理好提供智慧诉讼服务与做好传统诉讼服务的关系，努力为老年人

办理诉讼、信访事项提供更多便利，依法充分保障老年人诉讼、信访等各项权利。

二、推进互联网应用适老化改造。全市法院要坚持问题导向、需求导向，针对老年人网上立案、网上交费、网上信访等不方便、不快捷问题，着力打造大屏幕、大字版、大音量的适老应用程序，积极优化操作提示、语音辅助、界面交互等功能，简化操作流程，提升应用便捷度，为老年人共享智慧立案、智慧信访建设成果提供技术支持，创造可行条件。

三、保留传统诉讼服务方式。全市法院要在诉讼服务中心保留传统服务方式，开设优先服务窗口，及时为不会运用信息化技术或者没有智能手机的老年人提供面对面服务。窗口工作人员要把尊重老人、文明服务贯穿诉讼服务、信访接待全过程。对于高龄、失能或行动不便的老年人，要主动上前迎接，搀扶老人到合适位置休息等候，相关事项办理完毕后，负责把老人送出服务大厅，叮嘱平安出行，切实做到中正亲和、办事细心、服务文明，让来院老年人感受到办事方便、人受尊重。

四、拓展老年人诉讼服务方式。全市法院要坚持尽力而为、量力而行，针对老年人特点拓展诉讼服务方式，提倡诉讼服务中心引入志愿服务，努力满足特殊老年人诉讼服务需求。要用好 12368 诉讼服务热线、河南法院诉讼服务网和移动微法院网上服务等系统，快速转办老年人诉讼、信访需求。发现老年人行走不便，不能到诉讼服务中心办理诉讼、信访等事项的，要第一时间电话联系，问明情况，合理安排，为

老年人提供代办服务或者上门服务，切实解决老年人现实困难。要建立老年人突发疾病应急处置机制，在诉讼服务中心配置急救药箱，对窗口服务人员以及导诉人员、法警、保安等进行急救培训，遇有老年人突发疾病的，要快速响应，及时妥善处理。



洛阳市中级人民法院
2020年12月20日