



湖南省高级人民法院 湖南省残疾人联合会

湘高法〔2024〕31号

湖南省高级人民法院 湖南省残疾人联合会 关于印发《为残疾人提供更加优质诉讼服务的 十一条举措》的通知

全省各级人民法院，各市州、县市区残联：

现将《湖南省高级人民法院 湖南省残疾人联合会为残疾人提供更加优质诉讼服务的十一条举措》印发给你们，请结合本地

实际，认真贯彻执行。



湖南省高级人民法院



湖南省残疾人联合会

2024年6月12日

普发〔2024〕1号

湖南省残疾人联合会
湖南省残疾人联合会
湖南省残疾人联合会

湖南省残疾人联合会
湖南省残疾人联合会
湖南省残疾人联合会

为残疾人提供更加优质诉讼服务的十一条举措

为贯彻落实《中华人民共和国残疾人保障法》《中华人民共和国无障碍环境建设法》《最高人民法院 中国残疾人联合会关于为残疾人提供更加优质诉讼服务的十条意见》，加快推进湖南法院诉讼服务场所无障碍环境建设，切实保障残疾人平等、充分、便捷地参与诉讼活动，提升涉残疾人矛盾纠纷预防化解法治化水平，更好维护残疾人合法权益，结合工作实际，提出如下举措。

一、提供无障碍场所便利

全省各级法院新建诉讼服务场所和服务设施应当符合《人民法院诉讼服务中心无障碍环境建设规范》要求，设置无障碍通行、服务、辅助等设施设备，因地制宜为残疾人参加诉讼提供全过程无障碍服务。既有场所设施不符合建设规范的，应当进行必要改造；确因条件所限暂时无法改造的，应当通过人工服务等方式提供合理便利。鼓励有条件的人民法院建设专门的无障碍法庭、无障碍调解室。

二、加强无障碍信息交流

全省各级法院诉讼服务场所应当根据实际配备诉前调解指南、立案、应诉、申请执行、在线服务平台应用手册等诉讼资料的无障碍版本。根据不同残疾类别当事人需求，提供有声、大字、电子、盲文等无障碍信息交流服务，探索提供大字、盲文版裁判

文书。逐步加强在线诉讼服务平台无障碍改造，方便残疾人全流程在线办理诉讼事项。

三、优化无障碍导诉服务

全省各级法院诉讼服务中心应当设立涉残疾人纠纷绿色服务窗口，鼓励开辟绿色通道，为残疾人提供优先、友好的诉讼服务。设立导诉员，主动询问、引导、接待残疾当事人，为有需要的残疾人提供诉讼文书样本和法律咨询，协助办理立案、材料提交、文书填写、缴纳诉讼费用等诉讼事务。对确因身体原因不能到现场办理诉讼事务的残疾人，各级法院可以根据当事人需求，安排人员上门服务或引导其通过人民法院在线服务平台、12368诉讼服务热线等便利方式办理。

四、落实无障碍司法救助

全省各级法院在案件立案、审理、执行过程中，对符合条件的残疾人，应当告知其向相关机构申请法律援助，并告知其有权依法提出免交、减交、缓交诉讼费等司法救助申请。残疾人当事人申请司法救助，符合《诉讼费用交纳办法》第四十五条、第四十六条、第四十七条规定的，各级法院应当准予免交、减交、缓交诉讼费。

五、支持无障碍辅助培训

全省各级法院、残疾人联合会应当支持、推动开展无障碍诉讼辅助服务专门培训，共同推进无障碍司法辅助服务信息化、专

业化。探索建立无障碍诉讼辅助服务人员和服务机构指导名册，逐步提升获取手语、盲文翻译等无障碍诉讼辅助服务的准确性、便捷性和信赖度。

六、保障残疾人合法诉权

全省各级法院应当保障涉残疾人案件依法及时立案，对符合受理条件的起诉，做到“有案必立、有诉必理”。充分尊重残疾当事人意愿，从有利于保护残疾人合法权益角度出发，对涉残疾人案件专门标识，优先立案、优先审判、优先执行，采取便利残疾人的方式送达法律文书，切实提高审判质量和效率，保障残疾人合法权益尽快实现。诉讼过程中发现案件应当有监护人参与而没有监护人的，应当主动联系其监护人或残疾人所在社区、当地残疾人联合会，告知或通知其监护人参与。

七、做好纠纷源头预防

全省各级法院在开展纠纷化解调解或者提供诉讼服务时，发现有关单位维护残疾人权益工作不到位或者存在侵犯残疾人合法权益情况的，应当及时制止，并向当地政府主管部门、残疾人联合会等进行报告，必要时可以向有关单位发出司法建议，从源头预防和减少涉残疾人矛盾纠纷。

八、完善多元解纷机制

湖南省高级人民法院、湖南省残疾人联合会共同建立“总对总”在线多元解纷机制。省高院支持省残联组建涉残疾人纠纷调

解组织和调解员名册，依托人民法院调解平台，通过线下线上方式开展涉残疾人矛盾纠纷调解工作。各级法院可以会同当地残疾人联合会设立调解工作室或者诉讼服务站点，涉残疾人纠纷经人民调解委员会、残疾人法律救助站等调解组织调解成功后，当事人申请司法确认的，各级法院应当依法确认。

九、联动化解涉诉信访

全省各级法院、残疾人联合会应当对残疾人涉法涉诉信访事项定期梳理分析，对诉求具有合理性的涉诉信访事项，按照调解优先、诉访分离原则，引导残疾人化解纠纷。对化解不成且属于人民法院受理范围的，应当帮助残疾人向有管辖权的人民法院申请依法解决；对不属于人民法院管辖的，应当向当事人做好解释和疏导工作。

十、加大普法宣传力度

全省各级法院、残疾人联合会应当选择宪法日、全国助残日、国际残疾人日等节点，通过联合发布案例、参与庭审观摩、开展巡回审判、创新发布宣传产品等方式开展普法宣传活动，引导残疾人尊法学法守法用法，增强法治观念和法治思维，提高矛盾纠纷预防化解能力水平。

十一、强化协调保障机制

湖南省高级人民法院、湖南省残疾人联合会建立涉残疾人纠纷协调工作机制，加强沟通协调，定期交流会商，共同解决推进

过程中的困难和问题。具体工作分别由省高院立案信访局和省残联维权部负责对接。全省各级法院、残疾人联合会应当积极向当地党委政府汇报，争取无障碍诉讼环境建设和涉残疾人纠纷多元化解经费支持。

湖南省高级人民法院办公室

2024年7月17日印发
