

固始县人民法院文件

固法[2021]110 号

固始县人民法院 关于一窗通办工作规范

为了深入贯彻落实河南省高级人民法院关于全面建设现代化诉讼服务体系的工作要求，进一步推进一站式多元解纷机制和一站式诉讼服务中心建设，增强服务意识，完善司法为民、便民举措，全面提升现代化诉讼服务功能，结合我院工作实际，制定一窗通办的工作规范。

第一条 完善诉讼服务基础设施。在诉讼服务大厅设置自助查询设备、公用移动终端、扫描设备、彩色打印设备、电子交费设备等诉讼服务工作设备，方便当事人自主查询、立案。

第二条 导诉分流前置。设置导诉台，配备导诉工作人

员，耐心接待群众，引导、协助群众进行信访、调解、诉讼分流，实现诉讼服务联络节点全覆盖，确保群众合理诉讼服务需求有回应、有落实。

第三条 诉讼服务综合化。整合诉讼服务中心工作业务，开设文明示范服务窗口，为来访群众提供立案服务、执行服务、司法救助、查询咨询、投诉建议等综合性服务。

第四条 规范立案工作。立案服务主要是为当事人提供窗口立案、网上立案、跨域立案。

1. 落实立案登记制度。对于符合条件的案件应当当场登记立案。不得以被告无法送达等其他理由不予立案或拖延立案；不得拒绝或限制司法确认、督促程序、实现担保物权案件的登记立案。

2. 按照当事人需求提供立案服务。引导、协助当事人选择移动微法院、律师服务平台等智能化平台进行立案操作，对于使用不便的当事人不得强制其进行网上立案，对于符合条件的要当场进行窗口立案登记，对于不符合条件的当事人，履行一次性告知义务，在其补正材料后进行窗口立案。

第五条 规范执行服务工作。为当事人提供执行案件信息查询，在当事人提交执行立案申请时向其送达财产保全告知书和诉讼风险提示书，对于有需要的当事人协助其进行诉前保全、执行前保全申请。

第六条 规范司法救助工作。对于当事人申请缓、减、

免诉讼费的，要及时审查相关材料，符合条件的及时协助当事人填写缓、减、免诉讼费审批表，由立案工作人员逐级层报审批，对于不符合缓、减、免诉讼费条件的当事人要及时告知并发送诉讼费缴纳通知书。

第七条 规范查询咨询工作。为当事人提供现场查询的同时，引导当事人通过 12368 热线电话、移动微法院等查询案件进展，一般法律咨询应当现场予以解答，对于无法进行现场答复的法律咨询，应登记当事人联系方式后 3 日内回复当事人。

第八条 规范投诉建议工作。在诉讼服务大厅设置设置中院立案投诉举报电话海报，方便群众遇到问题及时反映。另外 12368 热线电话、综合服务窗口也积极受理立案问题反馈，对于当事人的投诉建议按照规定办理、转办，严格遵守保密纪律，及时向当事人反馈处理结果。

第九条 其他工作制度

1. 立案接待工作纪律。立案接待工作人员工作时间应统一着法官制式服装，并佩戴法徽，做到仪容严整，举止端庄，精神饱满。对待当事人应态度诚恳自然，言语亲切和气，注意倾听，耐心作答；遇到言辞激烈，情绪激动的当事人应当保持冷静，不得与其发生争执或推诿，对于无理要求应耐心释明原因，礼貌拒绝。

2. 对特殊人群提供便民诉讼服务。对残疾人、妇女、未

成年人，可以引导其与法律援助中心联系对接，为其提供法律援助服务。

3. 首问负责。负责接待群众的首位工作人员，应认真做好接待工作，对职责范围内的工作要及时办理，对于需要移交的工作，向当事人释明后及时移交，并协助当事人进行事项交接。

第十条 本规范自下发之日起施行。

