

焦作市中级人民法院

焦中法[2021]153号

焦作市中级人民法院 关于印发《诉服中心一窗通办工作规范》的 通知

各基层人民法院、本院各部门：

现将《焦作市中级人民法院诉服中心一窗通办工作规范》印发你们，请结合实际认真执行。



焦作市中级人民法院

2021年10月28日

焦作市中级人民法院 诉服中心一窗通办工作规范

为推进我院一站式多元解纷机制和一站式诉讼服务中心建设，实现诉讼服务一窗通办、一站通办，让当事人享受标准化、高效率的诉讼服务，全面提升人民法院解决纠纷和服务群众的能力水平，结合我院工作实际，制定本工作规范。

第一条【目标】建立前台统一受理、后台分散办理模式，健全立体化诉讼服务渠道，打造“厅网线巡”为一体的诉讼服务中心，通过诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动终端、12368 诉讼服务热线、巡回办理等多种渠道，为当事人提供一站通办、一窗通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。

第二条【原则】坚持线上线下相结合的原则，通过线上一键点击、线下统一窗口，为当事人提供一站式立案、交费、调解、送达、保全、鉴定、咨询等诉讼服务，让人民群众享受更加优质高效便捷的司法服务，努力满足人民群众多元司法需求。

第三条【功能设置】诉讼服务中心功能集成，对业务和窗口进行功能整合，开设综合服务窗口，各窗口均应具备导诉导访、立案登记、司法救助、查询咨询、判后答疑、执行服务、诉讼费收退、投诉建议等立案、服务功能，确保诉讼服务中心对外服务群众、对内服务审判的职能充分实现。

1、导诉导访功能。负责对诉讼服务中心来访人员进行接待、

登记、引导、法律宣传，并引导当事人使用诉讼风险评估机对即将起诉的案件进行诉讼风险评估、诉讼成本计算及案件结果预判。

2、立案登记功能。包括立案窗口、自助立案服务区、网上立案服务区、跨域立案服务区。负责为当事人提供窗口立案、自助立案、网上立案、跨域立案等服务，并引导帮助当事人、代理人下载、注册、使用移动微法院、律师服务平台、互联网庭审等程序，为网上开庭、网上阅卷等审判事务做好准备。负责上诉、复议案件的移送。负责申请再审案件的材料接收、移送和立案受理。

3、司法救助功能。对当事人起诉、上诉时申请缓、减、免诉讼费用的，及时审查，认为符合法律规定条件的，填写人民法院缓、减、免交诉讼费用审批表，自收到材料之日起2日内报庭长审核后，呈报分管立案院长、分管财务院长审批。对当事人的司法救助申请不予批准的，应当向当事人说明理由。

4、查询咨询功能。全市法院诉讼服务中心应当通过查询咨询窗口、12368 诉讼服务热线及抖音官方账号为群众提供法律咨询、案件查询，当即进行答复，因特殊情况不能当场答复的3日内答复。

5、判后答疑功能。全市法院诉讼服务中心应当做好上诉案件和申请再审案件的判后答疑工作。

6、执行服务功能。提供执行案件信息查询，对于当事人提交的相关执行线索、材料及反映的执行相关问题当即转执行局，并于3日内将处理结果反馈给当事人。设立执行查控工作室，做好

执行案件首次网络查控财产工作，遵循“集中查控、一案一查、快查快控”原则，原则上当天立案当天查询，查获财产后迅速裁定查封、冻结。在诉前进行执行风险告知，对于符合法律规定的及时进行诉前保全、执行前保全。在执行案件立案之前，督促当事人自动履行。

7、诉讼费收退功能。承担诉讼费的缴纳和结算。

8、投诉建议功能。接受当事人举报投诉，并依照相关规定办理、转办，严格遵守保密纪律，处理结果3日内向当事人、举报人反馈。

第四条【工作制度】窗口工作人员应严格落实以下制度：

1、首问负责制度。负责接待的首位工作人员，应认真负责地做好接待工作。对职责范围内的事项，及时办理；对职责范围外的事项，及时移交有关部门和人员，并向当事人说明情况。

2、服务承诺制度。公开承诺立案受理、信息查询、案件咨询、材料转交等有关内容的时间、期限、要求等，自觉接受涉诉群众和社会各界的监督。

3、办案公开制度。公开立案窗口工作职责、工作流程及其他相关信息；公开投诉电话，设置意见箱，专人负责处理群众投诉，虚心听取各方面的意见和建议。

4、文明接待制度。窗口工作人员应当做到精神饱满、仪表端庄，衣着整洁、举止得体，服务周到、文明用语，高效及时、方法适当。

5、岗位责任制度。实行定岗、定人、定责,做到职能明晰、任务明确、权责结合、考核有据。

第五条【培训】推行窗口司法标准服务。定期组织进行窗口司法服务标准化培训,提高窗口人员的业务素养和工作能力。

第六条【纪律作风】诉讼服务中心制定严格考勤管理制度,窗口工作人员须提前十分钟到岗、不擅自脱岗,应按规定着装上岗,做到精神饱满、仪表端庄、衣着整洁、举止得体,服务规范,言语文明,高效及时,公开接受群众监督。

第七条【考核】严格岗位目标督查与考核,公开投诉电话,设置意见箱,专人负责处理意见及建议,对窗口工作人员不认真履行职责,工作敷衍塞责、推诿拖沓,造成负面影响或后果的,应严格按照相关规定,给予严肃处理。

焦作市中级人民法院办公室

2021年10月28日印发
