

舞钢市人民法院

舞法〔2021〕340号

舞钢市人民法院 关于印发《立案诉服一窗通办服务 工作规范》的通知

本院各部门：

现将《立案诉服一窗通办服务工作规范》予以印发，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

舞钢市人民法院

2021年9月23日



立案诉服一窗通办服务工作规范

第一条 为有效提升司法服务能力，坚持把“我为群众办实事”与两个“一站式”建设工作紧密结合起来，围绕群众急难愁盼问题，创新服务方式，实现诉讼服务一窗通办、一站通办，为当事人提供个性化诉讼服务，现结合本院诉讼服务工作实际，制定本规范。

第二条 建立前台窗口统一受理、后台分散办理模式，健全立体化诉讼服务渠道，打造诉讼服务大厅、诉讼服务网12368诉讼服务热线、诉讼服务站点等多种渠道为一体的“厅网线站”的诉讼服务体系。综合运用诉讼服务网、移动微法院、电子送达等信息化平台，实现立案、送达、保全、鉴定等诉讼事务网上办理，全面提升诉讼服务质效，努力为当事人提供一站通办、一网通办、一窗通办、一次通办的诉讼服务。

第三条 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，为当事人提供网上引导、立案、交退费、查询、咨询、阅卷、保全、庭审、申诉等一站式服务，形成当场立案、网上立案、跨域立案相结合的立体化立案工作新格局，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。

第四条 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、联系法官、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。

第五条 导诉台和各窗口实行首接负责制，第一接待人为第一责任人，负责协助当事人完成全部立案程序。规范立案手续。收取当事人起诉、自诉材料应当依法出具收据，列明材料清单；登记立案的，要出具形式和内容完整的案件受理通知书，载明所立案号和落款时间；不予立案的，除法律另有规定外，应当出具书面裁定或者决定，并载明理由。

第六条 各窗口严禁有案不立、拖延立案，严格执行一次性全面告知和补正规定，当事人提交的起诉状等诉讼材料欠缺或有其他错误的，能够当场补正的，应当指导当事人当场补正；不能够当场补正的，应当向当事人制发《补正材料通知书》，一次性告知当事人所有需要补正的内容和补充的材料，避免当事人往返，增加诉累。

第七条 规范网上立案办理。贯彻落实“当天审核、当天立案、当天分案”的思想，加强网上立案平台管理。所有网上立案案件，在收到网上登记立案材料后，尽量当天审核完毕，涉营商环境案件必须当天审核完毕。通知、回复当事人一律在网上办理。纸质立案材料在开庭时提交合议庭核对，不得要求当事人网上立案后再另行提交。落实告知制度，确需退回的案件电话通知当事人补充提交材料，确保立案耗时最少。

第八条 为律师代理立案提供方便。提供律师值班室。律师持授权委托书、律师事务所公函、律师执业证、立案材

料代当事人立案的，不得要求当事人同时到场；不得要求律师提供法人营业执照原件、当事人或法人代表身份证原件；不得限制实习律师代办立案事务，对实习律师代为立案符合法律规定条件的，人民法院可以允许，但应核实实习律师的身份，查验《申请律师执业人员实习证》和载明实习律师姓名的律所公函。

第九条 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；对职责范围以外的事项，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。

第十条 升级 12368 诉讼服务热线功能，根据来电数量，按照“只能人等电话、不能电话等人”的原则，合理确定坐席员数量，做到礼貌接听、热情解答、文明服务。

第十一条 当事人或人民群众来电对案件受理条件、管

辖规定、诉讼收费规定、司法救助条件等程序性事项进行咨询的，由坐席员直接予以答复。坐席员无法答复的，可征求值班法官意见后再答复，也可根据咨询内容转交相关部门答复来电人。法律实体问题以及针对个案的具体问题不属于咨询解答范围，坐席员应告知来电人向律师事务所咨询。

第十二条 准确把握诉讼服务中心“对外服务群众，对内服务法官”职能定位，根据业务需求，适时增加功能区域，增设业务办理窗口，逐步实现材料收转、档案查阅、保全申请、鉴定评估等业务在诉讼服务中心办理，打造一站式、综合性的诉讼服务中心。

第十三条 大厅工作人员严格落实签到制度，有事请假按照请假审批程序，外出办事时要请示领导，并在外出登记牌上进行标示。立案诉服大厅的导诉台、自助服务区、立案窗口要保证有人值守，遵守窗口接待工作文明礼仪要求，在接待当事人时态度诚恳，杜绝接待人员的不文明用语和不文明行为。

舞钢市人民法院办公室

2021 年 9 月 23 日印发

