

# 舞钢市人民法院

舞法〔2021〕8号

---

## 舞钢市人民法院 立案前智能诉讼引导服务工作机制

为深入提升我院智能化诉讼服务水平，拓展便民服务深度，充分发挥12368在线咨询及诉讼服务智能化的诉讼引导功能，提升人民满意度，结合我院工作实际，制立本工作机制，请本院相关庭室遵照执行。

### 一、指导思想

1. 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，坚持司法为民、全面建设集约高效、智慧精准、交融共享的现代化诉讼服务体系，实现一站式诉讼服务，着眼于提升我院诉讼服务水平，满足群众多元

化司法需求，全方位提升人民群众的获得感、幸福感。

## 二、机制内容

（一）充分发挥 12368 在线咨询功能。

2. 本院诉讼服务中心设立 12368 热线服务，设坐席员两名，坐席员必须严格遵守诉讼服务中心各项规章制度。

3. 12368 坐席员应及时回复当事人通过 12368 在线咨询问题，做到用语规范、注意司法礼仪。

4. 本院官网公布在线咨询窗口，12368 热线坐席员负责当事人咨询问题的解答。

5. 对于当事人咨询问题应逐条记录登记，并记录当事人联系方式。对于较为复杂问题不能当即回复的，坐席员可与当事人另定时间联系员额法官在线回复。

6. 当事人进行诉讼咨询时，坐席员对当事人进行诉讼风险提示（除诉讼的一般风险外，应着重提示虚假诉讼、胜诉后因被执行人无可供执行财产导致执行不到位等风险）。对存在调解可能的案件，积极引导当事人通过诉前调解方式解决纠纷。

7. 当事人咨询内容涉及诉讼结果预判的，坐席员可就当事人咨询纠纷询问员额法官后为当事人进行结果预判，但应明确告知当事人，预判结果是基于当事人单方陈述内容进行的预判，不代表诉讼结果。

8. 坐席员对于当事人咨询问题涉及本院相关部门的具体处理方式参照我院《关于 12368 热线一号通办服务工作规范》第五条的具体规定。

9. 12368 坐席员转办的涉及本院各相关部门的咨询业务，各业务部门应积极配合提供咨询或业务受理。

(二) 充分发挥诉讼服务智能化诉讼服务功能。

10. 本院诉讼服务中心配备诉讼服务智能化一体机，可为当事人诉前提供预约立案、诉讼引导、诉讼工具、文书样式、法律法规等立案前诉讼服务。

11. 本院审判管理办公室对诉讼服务智能化一体机内相关的服务模块内容定期进行维护更新，确保诉讼服务一体机为当事人提供高效、准确的诉讼服务。

12. 诉讼服务中心配备一名专职诉讼引导员为当事人提供诉讼服务智能化一体机使用指导，对当事人需提供的材料进行一次性告知，避免当事人多次往来奔波。

13. 诉讼引导员提供诉讼引导服务时应注重司法礼仪，当事人较多的情况下及时对立案大厅人员进行分流。为老弱病残孕等特殊人群提供必要帮助，尽力减少当事人诉累。

14. 对于不存在当事人下落不明情况的涉及物业服务、小额借贷或买卖合同、婚姻关系等纠纷，引导员应引导当事人通过诉前调解化解纠纷；对于诉前保全、诉前鉴定等审判辅助业务，引导员应引导当事人与上述业务专项处理部门对接。

### 三、落实要求

15. 强化组织领导。分管领导和各职能部门负责人作为直接责任人，抓好具体工作落实。院督查室将不定期通过实地检查、查看视频监控，随机询问当事人等方式抽查机制落

实情况，实行不定期通报制度，确保机制落到实处。



---

舞钢市人民法院办公室

2021年2月5日印发

---

