

台前县人民法院

台法[2019]44号

台前县人民法院 诉讼服务中心整体工作规范

为深入贯彻落实 2019 年中央政法工作会议精神，全面落实最高法院推进诉讼服务中心现代化建设有关部署，合理配置司法资源，加强诉讼调解，方便群众诉讼，践行司法为民，不断增强人民群众司法获得感和幸福感，结合我院工作实际，对我院诉讼服务中心整体工作制定如下规则。

一、目标任务

坚持政治引领，责任担当；坚持问题导向，需求方向；坚持硬件建设是基础，广泛深度应用是关键。以现代化方式服务诉讼群众为目标，以强化诉讼服务中心现代化建设、推动异地诉讼跨域诉讼事务办理、健全诉调对接机制、完善繁

简分流机制、提升优美环境优良服务水平为支撑，以组织领导、宣传引导、队伍建设为保障，积极构建“坚持以人民为中心的服务理念，实行一站式办理工作目标”的工作格局，全面推动我院诉讼服务中心建设跟上时代步伐，切实减轻当事人的诉累，用现代化的服务设施为当事人提供优良的诉讼服务，让人民群众感受到司法的便捷温暖。

二、功能区域划分

诉讼服务中心本着“一站式”高效办理的服务水准，分两大功能区域设置，一是多元化纠纷诉前调解区域，二是“一站式”高效办理诉讼服务区域。两个区域相互协作、共同开展诉讼服务工作。

三、服务窗口（工作室）功能设置

（一）诉讼服务中心本着方便办理的原则，设置服务窗口（工作室），为当事人提供诉讼服务。具体来说，在第一大功能区域即多元化纠纷诉前调解区域，设置有诉前调解工作室1个，司法确认室1个，信访接待（视频接访）室1个。

1、诉前调解工作室的功能主要是开展诉前调解工作，对当事人申请的诉前调解案件进行办理；

2、司法确认室的主要功能对当事人申请司法确认的诉前调解进行司法确认，出具裁定书；

3、信访接待室的主要功能是接待来访当事人，对登记的信访案件进行交办，对申请与最高法院视频接访的信访人办理视频接访工作。

（二）在第二大功能区即“一站式”高效办理诉讼服务

区域，设置有立案、诉前鉴定、诉前保全、诉讼交费、12368诉讼服务热线、当事人网上自助立案、法律援助值班律师窗口等服务窗口。

1、立案窗口共有3个，分为诉讼立案、执行立案、跨区域立案，为当事人办理立案手续，对案件进行繁简分流，并引导当事人进行诉前调解。

2、诉前鉴定窗口对当事人申请的诉前鉴定事务进行处理，并组织当事人选择鉴定机构，对外委托鉴定。

3、诉前保全窗口集中办理保全案件，对申请的保全案件出具保全裁定，并将保全案件统一移送到执行保全组进行保全。

4、诉讼交费窗口负责办理诉讼交费、退费、罚没款交费等，由财务会计和银行工作人员共同来完成，并采取多种交费方式方便当事人办理。

5、12368诉讼服务热线窗口负责诉讼服务热线的接听，解答当事人的咨询，为当事人查询案件、联系法官等。

6、当事人网上自助立案窗口为当事人提供网上立案服务，当事人可通过诉讼服务网进行本院、本省的网上诉讼、执行立案，并可进行案件查询、法律查询、文书样式下载等。

7、法律援助值班律师窗口主要功能是值班律师进行法律援助值班，为需要帮助的当事人提供法律咨询、书写诉状，为经济困难的当事人提供义务法律援助。

四、人员职责

诉讼服务中心由一名副院长负责分管，并在员额法官庭

长的带领下，开展诉讼服务工作。庭长负责诉讼服务中心的全面整体工作。2名法官助理和5名书记员，各司其职，按照庭长的分工安排，分别负责各自的具体工作。工作中遇到疑难问题不能立即解决的，向庭长报告进行解决。庭长不能当即解决的，由庭长向分管院领导进行汇报解决。

五、工作纪律和行为规范、文明用语

（一）工作纪律

1、诉讼服务中心工作人员应按照院里规定按时上下班并着装上岗，做到精神饱满、仪表端庄，衣着整洁、举止得体，服务周到、用语文明，高效及时、方法适当。

2、导诉人员应当使用文明、规范的语言询问来访人员的来访目的，按照不同要求介绍办事程序，指引办事地点，发放办事序号。

3、立案人员应当认真审查当事人提交的起诉或上诉材料，征求其是否同意诉前调解或立案调解。对不宜调解的，告知诉讼风险，准确计算诉讼费用，及时办理立案登记手续。对材料不齐全的，一次性指导当事人补齐；对因故不能当即立案的，应说明原因，并约定立案时间；对不属于人民法院受理范围或不属于本院管辖的，应当进行法律释明，告知有权处理的单位和机关。

4、查询咨询和答疑人员应当认真听取来访人员的提问，耐心回答问题，详细解释诉讼程序和法律规定，提供诉讼指引。

5、材料收转人员接收诉讼材料应当认真核对，及时登记；接收材料后，通知相关审判庭领取，并做好移送交接工作。

6、接访人员应做到及时接待，耐心细致，初访必接，有诉必理。认真审查信访材料，听取意见，及时记录来访信息。对能够当场解答的问题，应即问即答；不能当场解答的，告知按规定期限等待处理。对集体访等非正常上访，及时报告，妥善处理，防止矛盾激化。

（二）行为规范

1、根据不同季节统一着法院制服，按照规定佩戴法徽，挂牌上岗。不得披衣、敞怀、挽衣袖、卷裤腿、穿与制服不相称的鞋子；不得染彩发、染指甲、剃光头、纹身、蓄胡须。

2、对待来访人员应态度诚恳、自然、亲切，语言规范、语气温和，不得生硬傲慢。

3、平等对待每一位来访群众，尊重年老、疾病或残疾当事人；对老弱病残孕、军人军属等特殊群体应当特别关照。

4、遇到言辞激烈、情绪激动的当事人，应保持冷静，不得与其发生争执或不理不睬；对于当事人的攻击、侮辱性语言，应表明态度，及时予以制止；对当事人的无理要求或错误意见应耐心释明，礼貌拒绝；对于多人来访，应注意观察在场每一个人的情绪，防止引发秩序混乱。

5、严格执行岗位职责和工作流程，工作细致认真、准确快速、优质高效，尽量减少来访群众的等候时间，避免因工作失误给来访群众造成负担。

6、对于需递交给来访群众的材料应当认真交到其手中，并嘱咐收好，不得扔或摔给来访群众。

7、工作时间不得擅自离开岗位，不得从事与工作无关的活动。不得在工作时间或者工作日中午饮酒，不得在工作场所吸烟、饮食，不得与他人有勾肩搭背、嬉闹等不雅行为。

8、不得采取任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难来访群众或推托、拒办相关事项，不得与来访群众争吵、打架。

（三）文明用语

1、接待时应当使用文明规范用语，不得使用禁止使用的语言。不得使用任何辱骂、嘲讽和挖苦的语言，不得大声斥责、教训来访群众。

2、对来访群众要称谓恰当、说话得体；要考虑到来访群众的年龄、性别、职业、受教育程度等因素，尽量使用来访群众能够听懂的语言与来访群众进行交流。

3、语言应简单明了、条理清楚、表达准确。

二〇一九年九月二十日

