

通许县人民法院文件

通法〔2021〕83号

通许县人民法院 关于印发《通许县人民法院一窗通办 工作规范》的通知

本院各部门、各派出法庭：

《通许县人民法院一窗通办工作规范》已经院党组同意，现印发给你们，请遵照执行。



通许县人民法院一窗通办工作规范

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、移动微法院、12368 诉讼服务热线等多种渠道，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，通过线上一键提交、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。

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。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。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、不得擅自脱岗，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。

通许县人民法院综合办公室

2021 年 9 月 1 日印发
