

# 云浮市中级人民法院

云中法发〔2019〕19号

## 关于印发《广东省云浮市中级人民法院 诉讼服务中心办事制度》的通知

本院各部门：

现将《广东省云浮市中级人民法院诉讼服务中心办事制度》  
印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

广东省云浮市中级人民法院

2019年12月8日



# 广东省云浮市中级人民法院 诉讼服务中心办事制度

一、诉讼服务中心工作人员接待当事人，要做到文明有礼、热情导诉、耐心释明、服务周到、及时办理。

1、使用文明、规范的语言询问来访人员的目的，介绍办事程序，指引办事地点，开展法律宣传。

2、对起诉的民事纠纷适宜调解并征得当事人同意的，及时移交调解。对不符合调解条件的，告知诉讼风险，及时办理登记立案手续。对材料不齐全的，一次性书面指导当事人补齐；不能当即立案的，说明原因，依法在期限内作出是否立案的决定，并及时告知当事人；不符合登记立案条件的，进行法律释明并作出指引。当事人不愿意调解或不能达成调解协议的，及时转入立案、审判程序。

3、接收申请材料、收转材料应予以认真核对、登记，开具收据；对材料不齐全的，一次性书面指导当事人补齐；符合形式要求的及时移交相关部门办理。

4、接受查询时，要验证查询人身份，及时帮助查询，或指引使用自助查询设备查询。

5、接受咨询时，应当认真听取来访人员的咨询，耐心回答问题，详细解释法律规定，提供诉讼指引。

6、送达文书要严格依照法律规定进行。当事人当场对裁判文书提出疑问的，应当及时答疑或通知案件承办合议庭答疑，或由案件承办合议庭与当事人预约时间答疑。

7、中心工作人员应当及时接待来访人，认真审查申诉材料，听取意见，完整记录来访信息。能够当场解答处理的，当场解答处理；不能当场处理的，在规定期限按法定程序处理。

8、中心工作人员应当及时依照相关规定办理、转办举报投诉，并严格遵守保密纪律。

9、中心工作人员对职责范围内的事项，要在法律或上级法院规定的期限内，依法及时进行办理。对职责范围外的事项，要向当事人耐心释明及给予指引帮助，并结合实际情形及时移交有关部门和人员。

二、当事人应当文明来访，听从中心工作人员指引，遵守中心工作秩序，依法行使诉讼权利。

1、来访人员应当主动出示身份证件，告知来访目的，提出需办理的事项，听从中心工作人员指引。

2、来访人员可阅读本中心提供的来访须知、诉讼须知、诉讼风险提示书等资料，了解办事程序，知晓诉讼风险。

3、来访人员可阅读本中心提供的法律文书样式，规范自己的诉讼材料格式。

4、来访人员众多的，应当推举 3-5 人作代表到本中心办理有关事项。

5、来访人员到相关窗口办理诉讼事项时，应当按照法律规定提供相应的诉讼材料。诉讼材料不齐全的，应当在指定期限内一次性补齐；如有正当理由在指定期限内不能补充齐全的，应当提出延期补齐诉讼材料申请；延期申请经审查予以准许的，应当及时补齐诉讼材料给本中心。

6、来访人员提交诉讼材料的，应当签署姓名、提交日期，并自行保管好本中心出具的书面收执凭证。

7、来访人员对本中心制作的诉讼笔录，应当在笔录上予以签名确认；对本中心送达的法律文书，应当按要求予以签收，并将送达回证交回本中心。

8、本中心可为来访人员提供适量（一般不超过5张）复印诉讼材料服务。来访人员需要大量复印的，应当自行提供相应纸张，或通过拍照后自行复制。

9、来访人员应当诚信诉讼，听从本中心工作人员指引，如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人，不得恶意诉讼、虚假诉讼。

10、来访人员应当遵守中心工作秩序，不得哄闹、围攻、静坐、滞留、无理缠诉缠访、冲击本中心，扰乱立案信访工作。来访人员如有上述行为的，依法予以警告、罚款、拘留；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

11、本中心已设有同步录音录像，来访人员应当遵守本中心工作秩序，听从指挥。未经本中心许可，不得擅自拍照、录音录

像。来访人员如有投诉建议，可向本院纪检监察部门提出或将投诉建议书直接投递到在本中心设立的意见箱。