

广东省郁南县人民法院

诉讼服务“一窗通办”工作流程（试行）

为深入贯彻最高人民法院关于一站式诉讼服务体系建设的要
求，优化诉讼服务各项功能，提升诉讼服务水平，根据《广东省
高级人民法院诉讼服务“一窗通办”工作流程（征求意见稿）》
的规定，结合郁南县人民法院工作实际，制订本流程。

第一条【首接负责制度】所谓一窗通办，是指人民法院诉讼
服务窗口在办理各项诉讼服务事项时，首次负责接待处理的窗口
工作人员，对职责范围内的事项，材料齐备的，应及时一次性办
理完毕；材料不齐备的，应一次性告知补齐材料，并出具书面补
正材料告知书，在当事人按照告知书内容补齐后，及时办理完毕。

对超出职责范围的事项，应耐心向当事人作出说明并指引按
法律规定的程序办理。

第二条【全程可追溯要求】对当事人通过现场或者网上提交
的申请或诉求，诉讼服务窗口应当按照规定将各个节点处理的情
况录入综合业务系统，做到全程留痕，件件可追溯。

第三条【通办事项范围】诉讼服务一窗通办事项主要包括立
案、查询、保全、鉴定、阅卷、出具裁判文书生效证明、资料收
转、费用收退等。

第四条【导诉分流】诉讼服务中心应当在大厅设置导诉岗位，
安排志愿者或者专职导诉人员，为当事人提供诉讼指导与材料整
理帮助。

第五条【导诉职责】导诉人员的主要职责包括：

（一）办理立案的，根据当事人的需求提供诉讼指南、诉状样本、诉讼风险告知书等诉讼指引资料，指引当事人到相应服务区域等候；

（二）参加庭审的，指引其到相应法庭；

（三）转递收取资料、申请阅卷的，指引其到资料收转窗口或阅卷室办理；

（四）查询案件进展情况的，告知网上查询途径并指导当事人完成查询；

（五）信访、投诉的，指引其到信访窗口办理；

（六）对不属于本院职责范围内的事项，应耐心做好解释工作，指引其到相关部门办理。

第六条【办理窗口】办理窗口主要负责现场、邮寄、网上申请的受理或收件工作。

对符合受理条件的申请，窗口工作人员应当当场办理，向当事人出具收件收据并通过信息化系统向当事人发送处理的案件相关信息。

第七条【办理流程】窗口工作人员应当按照以下程序办理：

（一）对所有申请逐一核对、接收和登记；

（二）对本次申请是否属于本法院管辖、申请人主体是否适格、申请材料是否齐全、申请材料是否符合法定形式、副本与原件是否一致等进行核验；

(三) 符合要求的, 当场予以接收并出具列明清单的收据;

(四) 材料不齐全或不符法定形式的, 一次性告知当事人应补正的材料或拒绝接收材料的理由;

(五) 无法当场判断的, 先予以接收并出具收据。

第八条【后台审查】对于情况复杂, 前台窗口工作人员无法当场作出判断的, 后台指导法官应当立即进行全面研究, 并将处理意见通过窗口工作人员向当事人反馈, 必要时由指导法官到窗口直接答复当事人。

第九条【当场立案】符合当场立案条件的, 窗口工作人员应当立即核算诉讼费并将案件信息录入综合业务系统, 当场向当事人送达《案件受理通知书》《缴费通知书》等法律文书。

第十条【材料补正】起诉材料需要补正或者因其他原因不能当场立案的, 除当事人同意补齐后一并提交外, 窗口工作人员应当先行收下起诉材料, 并向其出具《接收材料清单》和《补正告知书》。

《补正告知书》的内容应当由窗口指导法官核定。

第十一条【跨域立案】案件属其他法院管辖的, 应当告知当事人向有管辖权的法院起诉; 当事人申请帮助跨域立案的, 窗口工作人员应当依照最高人民法院关于跨域立案的规定协助办理。

第十二条【诉前保全】当事人申请诉前保全, 符合受理条件且材料齐全的, 应当在收到申请后 48 小时内作出裁定, 并于当日或次日前移送执行部门。

申请材料不齐全的，书面告知其补齐材料。

保全申请不符合法律规定的，告知不受理的法律依据并引导当事人依法行使正当诉权。

第十三条【生效证明】当事人申请出具裁判文书生效证明的，窗口工作人员应当核实申请人的身份是否属于文书所载的当事人、代理人或者当事人委托的其他人员。

通过综合业务系统查询，案件已生效的，当场制作《生效证明》或加盖裁判文书生效章。案件尚未生效的，应当场告知申请人。

无法当场确定是否生效的，窗口工作人员应当将申请手续转案件承办法官、法官助理、跟案书记员或承办部门办理。案件承办法官或承办部门经核实后，如案件未生效的，应立即告知申请人；案件已生效的，应在收到申请之日起2个工作日内将案件生效信息反馈给窗口工作人员，通知申请人领取或通过邮寄、电子方式送达申请人。

第十四条【资料收转】当事人提交案件材料的，窗口工作人员应对材料予以核对，在诉讼材料上加盖专用收件章登记提供人身份情况、交件时间、提供人联系方式、当事人本人的联系方式等情况，及时通知相关人员或部门领取。

第十五条【费用缴纳】当事人缴交诉讼费用的，向其开具缴费通知单，应引导其通过扫描二维码进行网上缴费。如当事人要求现金支付或不能当场缴费的，由当事人自行到银行缴费。

第十六条【费用退付】当事人申请退还诉讼费的，窗口工作人员应当在2个工作日内转交案件承办法官、法官助理或跟案书记员办理。

第十七条【生效时间】本流程自发布之日起试行。

