

广东省郁南县人民法院诉讼服务大厅 立案工作规范（试行）

为深入践行司法为民理念，规范立案窗口工作，方便当事人诉讼，提升立案工作质量和效率，根据《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》《广东省高级人民法院关于加快推进“一站式”诉讼服务体系建设的实施意见》的要求，结合本院工作实际，制定本工作规范。

第一条 立案工作基本要求。坚持司法为民，保障当事人依法行使诉权；树立服务意识，便利人民群众诉讼；提高工作效率及时履行法定职责；科学安排工作，确保立案服务质量。

第二条 当事人可以选择现场、邮寄、网上立案等多种方式提起诉讼。

第三条 当事人到现场起诉的，应向当事人发放《诉讼风险告知书》，并提示当事人认真查看，帮助当事人避免一些常见的诉讼风险、降低诉讼成本，减少不必要的损失。

第四条 当事人口头起诉的，告知其应当递交书面诉状；当事人不能书写诉状且委托他人代写有困难的，要求其如实提供案件情况和联络方式，记入笔录并向其宣读，确认无误后交其签名或者捺印。

第五条 当事人以信函邮寄方式起诉的，应及时登记并进行审查，对符合起诉条件的，及时立案并告知当事人；不

符合立案条件的，及时联系当事人说明原因，同时退回材料。

第六条 当事人通过广东法院诉讼服务网、移动微法院等方式网上立案的，应及时进行审查，对符合起诉条件的，通知当事人递交纸质材料；不符合立案条件的，及时通过电话、短信方式向当事人说明原因，同时网上作出相应处理。

第七条 根据当事人请求，对因肢体残疾行动不便或者身患重病卧床不起确实无法到法院起诉且没有能力委托代理人的，可以根据实际情况巡回办理。

第八条 对涉老弱病残孕、涉民生、涉军等特殊群体起诉的案件，诉讼服务大厅开辟绿色通道，给予优先办理。

第九条 当事人提起起诉，应当递交起诉状（申请书）、身份证明材料、管辖依据材料、证据材料、送达地址确认书等诉讼材料，并按照被告人数提交副本。

起诉状（申请书）载明的事项应符合《最高人民法院关于人民法院登记立案若干问题的规定》的具体要求。

送达地址确认书应完整正确载明当事人的姓名或名称、电话、地址等送达信息。有委托诉讼代理人，还应载明诉讼代理人的姓名、电话、地址。诉讼代理人拒绝提供当事人的电话及地址的，立案人员可要求当事人到现场核实授权委托情况。

第十条 诉讼材料欠缺、诉状内容和形式不符合规定的，应向当事人出具《补正材料告知书》，一次性告知当事人补充相应材料，不得因起诉要件以外的瑕疵拒绝立案。

第十一条 当事人提起的起诉，对符合起诉条件的，在

法定期限内及时立案；不符合起诉条件的，不予受理（不予立案）并告知理由，当事人坚持起诉的，裁定不予受理（不予立案）；当事人自愿放弃起诉的，应当准许。

第十二条 案件不属于人民法院受理或者本院管辖的，告知当事人不属于人民法院受理或者本院没有管辖权的理由。

第十三条 两个以上人民法院都有管辖权的，最先接到起诉材料的人民法院经审查符合起诉条件的，应当依法及时立案，不得要求当事人到另一个有管辖权的法院起诉。

第十四条 遇到疑难复杂等不能当场决定是否立案的案件，应当根据《最高人民法院关于人民法院登记立案若干问题的规定》在履行审查程序后将审查结果及时通知当事人。

第十五条 当事人在立案后询问证据是否有效、能否胜诉等实体问题时，不得向其提供倾向性意见，告知此类问题只有经过审理才能确定，相信法院会公正裁判。

第十六条 立案人员应严格按照规定确定诉讼费金额，不得额外收取或者随意降低，并明确告知当事人诉讼费的金额、交费方式及收费银行账号。

第十七条 当事人交纳诉讼费有困难的，符合司法救助条件的，告知可以申请缓交、减交、免交诉讼费；不符合司法救助条件的，以书面形式通知其在规定期限内交费，并告知无正当理由不交诉讼费将按撤诉处理。

第十八条 当事人申请财产保全、证据保全等措施的，应按照本院有关职权分工的规定，做好审查裁定和执行实施

工作。

第十九条 严格遵守立案窗口接待工作文明礼仪要求，杜绝不文明用语和不文明接待行为。

第二十条 严格遵守考勤和着装规定，准时到岗，工作时间应当着法院制服，佩带中号徽章，做到仪容严整，举止端庄，精神饱满。

第二十一条 接待当事人时，应保持良好的精神状态。态度诚恳自然、言语和气亲切，使用“您好”、“您有什么事情”等文明用语进行问候和询问，不得对当事人使用辱骂、嘲讽和挖苦的语言。

第二十二条 对当事人提出的问题，应注意倾听，耐心作答；对能够马上答复或办理的事宜，应当场答复或办理；无法当场答复或办理的，应向当事人说明原因，事后及时回复。

第二十三条 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简单推诿；对当事人的无理要求或错误意见应耐心释明，礼貌拒绝。

第二十四条 案件当事人人数较多的，应告知其推举两名至三名代表陈述请求，并做好情绪安抚工作，防止引发秩序混乱。

第二十五条 在接待工作中，应平等对待当事人，根据需要对特殊人群提供便民诉讼服务。对残疾人、老年人等行动不便的当事人，在办理诉讼手续时，应根据情况为其提供便利服务。

第二十六条 安排法警、信访室主任、立案法官在诉讼服务大厅值班，及时处理突发性事件和来访群众反映的热点、难点、焦点问题。

第二十七条 对扰乱诉讼服务大厅秩序，妨碍立案工作人员工作以及攻击、侮辱立案工作人员的行为，按照民事诉讼法的有关规定采取强制措施；涉嫌违法犯罪的，及时移送公安机关处理。

第二十八条 本规范自2020年6月23日起执行。

