

云浮市云安区人民法院

云安法〔2021〕58号

云浮市云安区人民法院诉讼服务“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《中华人
民共和国民事诉讼法》及司法解释的规定，制定本流程。

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，并在告知书上
签名以示负责，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、送达、资料收转等。

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、复印等帮助。

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，指引当事人取号并到相应服务区域等候；

（二）参加庭审的，指引当事人提供身份证件到相应法庭；

（三）收转资料的，指引当事人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，指引当事人到相关部门办理。

第六条【办理窗口】办理窗口主要负责现场、邮寄、网上立案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流程信息。

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）对当事人申请是否属于本院管辖、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限期补正的材料或拒绝接收材料的理由及逾期不补正的法律后果；

（五）无法当场判断的，先予以接收并出具收据，按法律规定的审查期限作出相应处理。

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【文书送达】法律文书需窗口工作人员集中送达的，由业务部门人员提供需送达的法律文书及送达回证，并集中登记被送达人名称、案号、当事人本人或其他代理人的联系方式等情况，窗口工作人员应及时通知当事人或代理人领取，并将送达回

证交由业务部门人员。

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，应引导其通过POS机刷卡支付诉讼费，并按规定开具诉讼费收据。如当事人要求现金支付或不能当场缴费的，向其开具缴费通知单，由当事人自行到银行缴费。

第十六条【生效时间】本流程自发布之日起试行。

云浮市云安区人民法院

2021年8月9日



云浮市云安区人民法院

2021年8月9日印发