

云浮市云安区人民法院

云安法〔2019〕52号

云浮市云安区人民法院诉讼服务中心工作规程

第一章 总则

第一条【制定依据】为规范诉讼服务中心的各项工作和职能，提高诉讼服务的质量和效果，努力实现让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义的目标，根据《最高人民法院关于全面推进人民法院诉讼服务中心建设的指导意见》、《广东法院诉讼服务中心建设三年规划》、《广东省高级人民法院关于推进全省法院诉讼服务大厅和12368诉讼服务热线建设的实施方案》等规范性文件，结合本院工作实际，制定以下工作规程。

第二条【总体目标】积极贯彻党的十九大精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，坚持司法为民根本宗旨，按照系

统化、信息化、标准化、社会化的要求，推进诉讼服务与信息技术的深度融合，完善诉讼服务功能，规范诉讼服务标准，努力把我院诉讼服务中心建成“两个一站式”诉讼服务示范窗口，最大限度地服务人民群众、服务律师参与诉讼、服务审判执行工作。

第三条【机构职能】诉讼服务中心在党组的统一领导下，履行对窗口工作的组织协调、监督管理的职能。具体包括：

（一）统筹诉讼服务整体工作；

（二）制定、实施诉讼服务中心工作规程、管理办法、监督考核办法等规章制度；

（三）对进驻人员的纪律作风、服务质量和工作绩效进行统一管理和考核，同时负责做好进驻人员岗位和人数的确认以及服务技能的培训工作；

（四）受理群众对办事窗口、工作流程及工作人员的投诉和建议，并会同派驻部门及时处理；

（五）研究总结诉讼服务的新情况、新经验，创新完善服务方式和工作机制，提升诉讼服务的质量和效率；

（六）完成院党组交办的其他工作事项。

第四条【工作原则】诉讼服务中心工作应遵循以下工作原则：

（一）服务机制便民化。立足群众司法需求，不断完善特色窗口设置，充分拓展司法服务职能，着力推行集约服务、预约服务、延时服务等服务制度，积极探索网上办理、容缺受理、代办服务等新型服务方式，引入市场化服务主体，依托诉调对接平台，

引导当事人选择最合适的渠道解决纠纷，实现纠纷化解的便民，为前来办事的群众提供一站式的综合性诉讼服务。

（二）服务体系标准化。加强诉讼服务规范化建设，完善诉讼服务中心管理规程。围绕服务标准化，落实服务承诺制度，建立服务质量、服务规范等标准体系，加强对窗口工作人员的业务和礼仪培训；围绕管理标准化，明确诉讼服务中心岗位职责，规范诉讼服务中心工作秩序，健全窗口业务、考勤管理、责任追究等工作标准，实现各种诉讼服务规范化、流程化，以制度创新促进诉讼服务水平全面提升。

（三）服务要素集约化。整合诉讼服务事项，将审判、执行的事务性工作整合至前台窗口，不断拓展网上立案、案卷查阅、司法公开、司法救助、费用收退等服务的深度和广度，畅通金融、涉民生案件绿色通道，提供一站式服务，方便群众办理庭审以外的全部诉讼事项，切实提升诉讼效率。

（四）服务手段信息化。推进诉讼服务与信息技术的深度融合，形成诉讼服务大厅、移动客户端、12368 热线在内的立体式服务网络，强化对司法和政务大数据的应用，实现与上级法院、区大数据统筹局的互联互通和业务协同，建立健全立案、退费等事项的网上审批机制，依托全媒体平台深化司法公开，让信息多跑腿，让群众少跑路，真正解决群众在诉讼中“问累”、“诉累”、“跑累”的突出问题。

（五）服务态度平等化。全心全意服务群众，规范仪表仪容，

规范言行举止，用标准化的文明服务为当事人排忧解难，让当事人感受到司法人文关怀。保持公平中立，对所有当事人一视同仁、平等对待。在向当事人释法答疑时，不得为当事人预测诉讼结果，不得涉及对事实和法律的评判。

第五条【服务承诺】为打造诉讼服务品牌，进一步提高窗口工作人员优质服务的自觉性，中心实行服务承诺制，向社会做出“五心”服务承诺：热心服务，文明有礼；省心服务，便捷高效；公心服务，平等关怀；放心服务，纪律严明；贴心服务，公开透明。

第二章 分则

第六条【诉讼引导】诉讼服务中心设导诉台 1 个，包括固定咨询岗和流动引导岗，配备专门的导诉人员。

导诉台的工作职责如下：

- （一）根据群众的来院事由，引导其前往相应的窗口或功能区接洽办理；
- （二）对群众的诉求进行甄别，引导其选择合适的纠纷解决机制化解矛盾；
- （三）指导群众使用各种智能设备获取更多的服务资讯；
- （四）主动为可能遇到困难的群众提供诉讼引导服务。
- （五）求做好安全隐患的提醒、登记工作，协助化解维稳安保风险。

第七条【立案】诉讼服务中心设立案窗口，另设网上自助立案设备。立案人员的工作职责如下：

（一）负责刑事、民商事、执行、执行异议、执保案件的立案登记；

（二）负责申请破产案件、申请国家赔偿案件的立案登记；

（三）负责受理司法救助、财产保全申请；

（四）负责公示催告、支付令、诉前保全案件的审查；

（五）网上立案的审查回复；

第八条【费用结算】诉讼服务中心设结算窗口，负责诉讼费收取。

第九条【材料收转】诉讼服务中心设材料收转窗口，负责当事人递交诉讼材料的收转，以及业务部门需要专递材料的收转。

第十条【查询阅卷】诉讼服务中心设案卷阅览预约及办理窗口，负责以下事项：

（一）核实阅卷人员身份；

（二）接收阅卷申请；

（三）办理阅卷审批手续；

（四）接收当事人电话预约阅卷；

（五）档案调取、还库，保障案卷安全。

第十一条【司法鉴定摇珠】诉讼服务中心设司法委托鉴定管理小组，负责摇珠选定司法委托机构。

第十二条【诉调对接】诉讼服务中心设司法确认窗口及诉调

对接工作室，负责以下事项：

- （一）开展诉前联调工作；
- （二）办理诉前联调转司法确认的案件；
- （三）办理诉前联调转小额速裁的案件；
- （四）对诉前联调没有达成和解协议的案件固定相关证据；
- （五）指导参与诉调对接机制的第三方派驻机构开展工作；
- （六）指导辖区人民调解组织开展工作。

第十三条【信访接待】诉讼服务中心设信访接待室，负责以下事项：

- （一）统一受理各类来信来访，并对信访信息进行分类、甄别、登记、归口处理；
- （二）对信访诉求进行预处理；
- （三）对本院所受理的信访事项和案件按照职责分工转送有关部门处理；
- （四）对人大或上级法院交办、督办的信访事项和案件进行转办和催办。
- （五）对其他部门负责办理的信访事项和案件进行协办和督办。解决有关信访事项的意见和建议；
- （六）协助院、庭领导集中或预约接访活动的开展；
- （七）向信访人宣传有关法律、法规和政策，做好思想疏导工作，积极为信访人员反映问题和查询相关情况提供便利条件；

第十四条【司法救助】诉讼服务中心设司法救助窗口，负责

以下事项:

- (一) 按照相关规定对司法救助申请进行形式审查;
- (二) 转交材料至相关审批部门;
- (三) 做好司法救助事项的登记工作;

第十五条【12368 诉讼服务热线】诉讼服务中心设 12368 诉讼服务平台, 配备话务员, 负责以下事项:

- (一) 接听语音热线电话, 登记来电信息;
- (二) 对较为简单的来电进行直接回复;
- (三) 对查找办案人员的来电转相关人员处理;
- (四) 遇疑难、复杂问题转相关部门处理;

第十六条【安检】诉讼服务中心入口设安检室, 配备法警及保安。安检人员的工作职责如下:

- (一) 维持诉讼服务中心出入口安全与秩序;
- (二) 认真核对、查验受检人员有效证件, 并进行登记;
- (三) 对进入诉讼服务中心的人进行人身安全检查及随身携带物品的安全检查;

第十七条【综合服务】诉讼服务中心设综合服务区, 综合服务人员负责以下事项:

- (一) 负责立案庭服务区域和公共服务区内所有设施的清洁处理, 包括地面、座椅、书柜、办公台、打印机、电子设备等;
- (二) 协助阅卷人员的对外复印工作;
- (三) 负责公共服务区域的座椅、办公台的整理及摆放;

(四) 其他日常服务工作。

第三章 附则

第十八条 本规程由审判委员会负责解释。

第十九条 如遇服务功能调整，应由相关责任部门向本院审判委员会提出对本规程的修改意见。

第二十条 本规程自下发之日起实施。

