

信阳市浉河区人民法院文件

浉法〔2022〕7号

信阳市浉河区人民法院 诉讼服务中心（立案庭）工作规范

各部门：

现将《诉讼服务中心（立案庭）工作规范》印发给你们，
请结合工作实际，认真抓好工作落实。



诉讼服务中心（立案庭）工作规范

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》及《河南省高级人民法院关于加快建设一站式多元解纷机制和诉讼服务中心的实施细则》《最高人民法院关于人民法院登记立案若干问题的规定》的要求，结合本院工作实际，制定本工作规范。

第一章 总 则

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。

第二章 优化营商环境工作

第二条 为优化营商环境工作，设立营商环境绿色通道。对营商环境案件、涉企案件、涉合同案件进行标注，严格实行当日立案，当日分案。

第三章 落实立案登记工作

第三条 为保护公民、法人和其他组织依法行使诉权，实现依法、及时受理案件，贯彻落实《最高人民法院关于人

民法院登记立案若干问题的规定》，对依法应该受理的一审民事起诉、行政起诉和刑事自诉，实行立案登记制。

第四条 当事人可以选择现场、邮寄、网上立案等多种方式提起起诉。当事人到现场起诉的，应向当事人发放《诉讼风险提示书》，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。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 当事人或者代理人通过河南法院诉讼服务网、律师服务平台、微信小程序（人民法院在线服务）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，同时网上退回申请。

第八条 对涉老弱病残孕、涉营商环境、涉企、涉农民工、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、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。

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，应向当事人发放《补充材料通知书》，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。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。

第十七条 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。

第三章 立案接待工作

第十八条 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。

第十九条 严格遵守考勤和着装规定，准时到岗，工作时间应统一着制式服装，并佩戴徽章，做到仪容严整，举止端庄，精神饱满。

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第四章 便民设施

第二十五条 在诉讼服务大厅显著位置放置数量充足的便民诉讼材料，如各类案件起诉文书样式以及诉讼指南、诉讼须知等宣传册，供前来立案咨询的当事人索取和查阅，帮助当事人了解法院诉讼程序和立案工作流程，指导当事人正确行使诉讼权利。

第二十六条 在诉讼服务大厅设置诉讼服务一体机，提供网上立案、网上查询等线上服务；设置上网电脑，供当事人互联网查询案件所涉材料及信息。

第二十七条 在诉讼服务大厅设置当事人休息区域，配备桌椅、纸笔、饮水机、水杯、药箱、老花镜、等便民物品，为当事人提供舒适的等候和休息环境。

第二十八条 安排专人定期检查诉讼服务大厅各项便民设备是否需要更新维护，便民物品是否需要补充，若需要更新维护或补充的，及时联系相关人员处理。

第五章 安保工作

第二十九条 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。

第六章 附 则

第三十条 本规范自发布之日起试行。

信阳市浉河区人民法院

2022 年 1 月 26 日