

信阳市浉河区人民法院文件

浉法文〔2023〕17号

信阳市浉河区人民法院一窗通办工作规范

各部门：

现将《信阳市浉河区人民法院一窗通办工作规范》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好工作落实。



一窗通办工作规范

为推进一站式多元解纷机制和一站式诉讼服务中心建设，结合“我为群众办实事”活动，实现诉讼服务一窗通办、一站通办，让当事人享受标准化、高效率的诉讼服务，全面提升人民法院解决纠纷和服务群众的能力水平，结合我院工作实际，制定本工作规范。

第一条 健全立体化诉讼服务渠道，打造“厅网线”为一体的诉讼服务中心，通过诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动终端、12368 诉讼服务热线等多种渠道，为当事人提供一站通办、一窗通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。

第二条 坚持线上线下相结合的原则，通过线上一键点击、线下统一窗口，为当事人提供一站式立案、缴费、调解、送达、保全、鉴定、咨询等诉讼服务，让人民群众享受更加优质高效便捷的诉讼服务，努力满足人民群众多元司法需求。

第三条 诉讼服务中心功能集成，对业务和窗口进行功能整合，开设综合服务窗口，综合窗口具备导诉到访、练等级、司法救助、查询咨询、执行服务、投诉建议等立案、服务功能，确保诉讼服务中心对外服务群众、对内服务审判的职能充分实现。

1. 导诉导访功能。负责对诉讼服务中心来访人员进行接待、登记、引导、法律宣传，并引导当事人使用诉讼风险评估机对即将起诉的案件进行诉讼风险评估、诉讼成本计算及案件结果预判。

2.立案登记功能。包括立案窗口、自助立案服务区、网上立案服务区、跨域立案服务区。负责为当事人提供窗口立案、自助立案、网上立案、跨域立案等服务，并引导帮助当事人、代理人下载、注册、使用移动微法院、律师服务平台、互联网庭审等程序，为网上开庭、网上阅卷等审判事务做好准备。

3.司法救助功能。对当事人起诉、上诉时申请缓、减、免诉讼费用的，及时审查，认为符合法律规定条件的，填写缓、减、免交诉讼费用审批表，呈报庭长、分管财务院长审批。对当事人的司法救助申请不予批准的，应当及时向送达交费通知书。

4.查询咨询功能。全市法院诉讼服务中心应当通过查询咨询窗口、12368 诉讼服务热线为群众提供法律咨询、案件查询，当即进行答复，因特殊情况不能当场答复的 3 日内答复。

5.执行服务功能。提供执行案件信息查询，做好执行案件首次网络查原则上当天立案当天查询，查获财产后迅速裁定查封、冻结。在诉前向当事人送达财产保全告知书和诉讼风险提示书，对于符合法律规定的及时进行诉前保全、执行前保全。

6.投诉建议功能。接受当事人举报投诉，并依照相关规定办理、转办，严格遵守保密纪律，处理结果 3 日内向当事人、举报人反馈。

第四条 窗口工作人员应严格落实以下制度：

1.一次性告知制度。诉讼服务中心工作人员应当将办理

事项的条件、时间、收费标准、需要材料一次告知当事人，以一次办结为原则。

2. 首问负责制度。负责接待的首位工作人员，应认真负责地做好接待工作。对职责范围内的事项，及时办理；对职责范围外的事项，及时移交有关部门和人员，并向当事人说明情况。

3. 服务承诺制度。诉讼服务中心张贴立案诉讼服务工作管理制度，各岗位工作人员应当签订承诺书，自觉接受群众监督。

4. 办事公开制度。诉讼服务中心应当在明显位置公布部门职责、工作流程、管理制度等，公开投诉电话，安排专人负责处理群众投诉和意见建议。

5. 文明接待制度。窗口工作人员应当热情接待，文明用语，规范服务。

6. 岗位责任制度。实行定岗、定人、定责，做到职能明晰、任务明确、权责结合、考核有据。

第五条 诉讼服务中心制定严格考勤管理制度，窗口工作人员须按时到岗、不得擅自脱岗，按规定着装上岗，做到精神饱满、仪表端庄、衣着整洁、举止得体，服务规范，言语文明，高效及时，公开接受群众监督。

第六条 本规范自下发之日起施行。