

信阳市浉河区人民法院文件

浉法〔2023〕42号

关于印发《信阳市浉河区人民法院导诉工作制度》的通知

各部门：

现将《信阳市浉河区人民法院导诉工作制度》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好工作落实。



信阳市浉河区人民法院导诉工作制度

导诉是指人民法院在受理案件过程中，为有需求的当事人作合理的诉讼指导，释明相关法律，告知司法救助的相关规定，提示诉讼可能存在的风险，使当事人获得程序上的指引和法律上的帮助，以正确行使诉讼权利和义务的一项便民制度。

一、工作原则

（一）导诉要以亲民、便民为原则，对待来院当事人热心接待、耐心解答，树立良好的窗口形象。

（二）导诉应遵循依法、中立、适度的原则，只能作诉讼程序的引导和相关法律的释明，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。

二、人员设置及工作职能

立案大厅设导诉台 1 个，配备导诉员 1 名。

导诉员的具体职责：导诉导访、案件查询、诉讼指导；对当事人提出的法律咨询进行免费答复、答疑；辅导当事人拟写起诉状；为当事人提供诉讼指南、诉状格式、复印证件等服务；保证便民设施，用品如老花眼镜、书写笔、饮水机、休息椅等的正常使用；为当事人提供网上查询服务，告知当事人网上查询案件的方法等。

三、具体操作规程

第一条 对来访人先由导诉员负责接待，根据来访人的不同需求进行分流引导。

（一）尚未准备好立案材料来院咨询的当事人，建议当事人先到所在社区调解组织或者矛盾综合调解中心解决，调解不成的再准备起诉材料递交法院进行诉讼程序。

（二）已准备好立案材料来院办理立案手续的当事人，对案情简单、争议不大的民商事或者可以调解的行政案件引导其先行走诉前调解程序，选择本院特邀调解组织进行诉前调解；对需要进行司法鉴定的案件引导其先行进行诉前司法鉴定；对不愿诉前调解坚持诉讼的当事人，告知当事人程序性事项的同时，对起诉材料初步审查，材料不齐全的一次性告知补齐后再递交到法院，材料齐全的先引导填写送达地址确认书、退费账号确认书、同意电子送达确认书等程序性文书，再引导其到对应立案窗口。

（三）对前来递交证据材料、上诉状、领取传票、法律文书的当事人，告知其案件承办人及联系方式，如遇承办人正在开庭或外出无法联系等情形，引导其到立案大厅的自助材料接收柜进行材料流转。

（四）对前来递交执行申请的当事人，就拟写执行申请书、申请人和被执行人的权利义务、执行风险等告知后引导其至执行立案窗口。

（五）对前来办理缴费、退款手续的当事人，告知其案件承办人及联系方式后，引导其到立案大厅的财务窗口。

（六）对不服判决，需要有关法官答疑释理的当事人，

以及前来信访、投诉、要求院长接待的当事人，在耐心了解情况和掌握当事人诉求的情况下，将其引导至立案信访接待室，由信访工作人员按照我院相关规定予以接待、安排；对当事人来院查询案件立案、审理、执行情况的，在不泄露审判秘密等保密规定的前提下，为当事人及时提供案件是否已经受理、案件审理及执行所处的阶段等基本信息。

第二条 导诉员存有疑虑的事项，应及时请示中心主任或通过其他渠道帮助当事人了解情况，不得以不知情为由推诿、拒绝；对不属于人民法院职责范围内的事项，导诉员要耐心解释，并告知其到相关部门处理。

第三条 导诉台为当事人提供诉讼指南、文书格式、复印证件等服务，保证老花眼镜、书写笔、饮水机、休息椅等便民设施、用品的正常使用。

第四条 导诉台建立导诉台帐，记录解答咨询与诉讼指导的明细情况。

第五条 导诉员应保持仪表整洁，遵守上下班制度。