

南召县人民法院

召法〔2019〕43号

南召县人民法院诉讼服务中心工作规范

诉讼服务中心是南召县人民法院司法为民、服务民生的重要“窗口”，使人民群众表达诉讼需求、开展诉讼活动、实践司法公正的重要场所。为进一步提升诉讼服务“一站式”品牌效应，切实做到“对外服务诉讼群众、对内服务审判工作”，现就诉讼服务中心各工作岗位分别建立以下工作制度：

第一部 导诉工作制度

导诉是指人民法院在受理案件过程中，为有需求的当事人做合理的诉讼指导，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

大厅设导诉台 1 个，共配置人员 1 名。

导诉员的具体职责：导诉导访、案件查询、诉讼指导。具体职责：法律程序等问题的咨询答复。志愿者的具体职责：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。

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，对相邻权纠纷、婚姻家庭纠纷、继承纠纷、赡养费纠纷、抚育费等，纠纷建议当事人先到所在社区调解组织解决，调解不成的再将起

诉材料递交到法院；对案情简单、争议不大的符合诉前调解的纠纷引导其到调解窗口；对合同等商事纠纷，在告知当事人程序性事项的同时，建议当事人就实体问题咨询律师后，准备好起诉材料在递交到法院。

（二）已准备好立案材料来院办理立案手续的当事人，引导起到民商事或行政或执行立案窗口。

（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调查无法联系等情形，引导其联系审判团队其他工作人员进行材料转接。

（四）对前来递交执行申请的当事人，就拟写执行申请书、执行收费、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立案窗口。

（五）对前来办理交费、退费手续的当事人，告知其案件承办人和联系方式、所需材料后，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

电、来院查询案件立案、审理、执行情况的，在不泄露审判秘密等规定前提下，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 导诉员应做好大厅导诉台的协调管理工作。对当事人程序性法律问题的疑惑，引导由咨询员负责解答；对一些自身文化水平低、经济条件差、诉讼能力弱，不具备自书能力的当事人引导值班律师进行指导和帮助，如撰写起诉状、强制执行申请书等申请文书。

第三条 导诉员存有疑虑的事项，应及时请示中心负责人或通过其它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，导诉人要耐心解释，并告知其到相关部门处理。

第四条 导诉台为当事人提供诉讼指南、文书指南、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。

第五条 导诉台应设置便民设备，如手机充电设备、无线网络、扫描仪、电脑、打印机、查询机、风险评估设备、自主立案设备等。

第六条 导诉员在上班时应按照《人民法院审判制服着装管理办法》的规定规范着装。咨询员、志愿者需保持仪表整

洁。

第二部 立案工作制度

立案是案件正式进入法院流转的第一环节,主要包括及时接收。审查案件材料,办理立案手续以及风险初判、分类处置等工作。

一、工作原则

立案要以亲民、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、人员设置及工作职能

立案大厅设置立案窗口 5 个,配备立案人员 6 名,其中民商事、刑事、执行立案窗口 3 个,行政立案、诉前引导窗口 2 个。

立案人员的具体职责:(一)立案审查及立案相关工作。1、民商事、执行案件的审查立案;2、刑事案件的登记立案;3、行政案件的审查立案;4、司法确认案件的审查、登记立案;5、公示催告、支付令、诉前保全案件的审查办理;6、立案时当事人申请司法救助、财产保全的形式审查;7、立案信息报送、立案信访要情三级报;8、网上立案的审查回复。(二)风险初判。当事人向法院起诉时,立案人员在立案审查同时根据《案件风险评估预防工作规则》的要求按照一般风险等级、重大风

险等级开展风险评估预防工作，对于涉及一般风险的案件，由主管立案工作的中心负责人签批，对于涉及重大风险的案件，由分管领导签批。（三）分类处置。根据纠纷的性质和特点以及风险评估意见，对各类纠纷进行诉前登记并分类处置。

三、具体操作规程

第一条 立案人员负责民商事、刑事、行政、执行案件的审查，应当在收到当事人诉讼材料后七日内完成审查工作。

第二条 立案人员对案件进行初步审查后，对符合诉前调解的，引导其到诉调对接中心调解；对其他符合立案受理条件的案件一般情况下应当当场受理，诉讼材料未齐全的案件，应当一次性告知当事人补充；对不属法院主管的案件，一般不予立案，同时应当告知当事人到有关部门解决；对本院无管辖权的案件，告知当事人向有管辖权的法院起诉；对重大、疑难案件等不宜当机立案受理的案件移送研判小组进行讨论。

第三条 对符合立案受理条件但案情简单、争议不大的案件，经向当事人建议后，引导至人民调解室先行调解。主要涉及以下几类纠纷：包括小额诉讼纠纷、家事纠纷、相邻关系纠纷、劳动争议纠纷、消费者权益保护纠纷、物业服务合同纠纷、机动车交通事故损害赔偿纠纷、诉讼标的额在 20 万元以下的小额债务纠纷等。

第四条 在审查过程中对于明显需要提供评估、鉴定等证据，或者需涉外送达等期间较长的起诉，当事人同意先予诉前登记处置的，可以暂缓立案，立诉前调解字号。主要涉及以下几种情形：

- （一）起诉时明显具有法律规定终止诉讼情形的；
- （二）起诉时即申请评估、鉴定或者明显需评估、鉴定的；
- （三）需涉外送达等期间较长的；
- （四）其他程序原因，当事人同意暂缓立案的。

第五条 在审查过程中对于经评估确有风险等级或者明显滥用诉权等情形，法院不宜受理或暂不宜受理、需另行或者联动协调处置的起诉，登记好材料接收清单。主要适用于以下几种情形：

（一）法院不宜受理或不宜过早受理的政策性强、牵扯面广、社会影响大，需另行或者与综治、维稳等部门联动协调处置的敏感性起诉；

（二）经信访评估确有风险或者明显滥用诉权等情形的起诉；

（三）法院不宜受理或不宜过早受理的其他起诉。

第六条 依法对网上立案材料进行审查并予以答复。

第七条 对繁简分流后，当天受理的案件进行均衡分案，

确保所立案件及时移送各审判业务庭。

第八条 对引导调解的案件进、进行跟踪,对不能达成调解协议的但符合立案条件的案件应及时移送立案窗口受理,对调解的案件要及时进行结案、装订及归档。

第九条 立案厅人员在上班时间内应规范着装,做好大厅卫生,准时签到签退。

第三部 材料转接工作制度

材料转接是指对本院审判、执行、申诉复查等各阶段,当事人或代理人向本院递交的,以及在本院向当事人或代理人代为送达的诉讼材料的收转。其中起诉状副本、传票、裁判文书等应当由审判业务庭直接向当事人及其代理人宣判、送达。

一、工作原则

规范材料转接流程,做好登记,以便有据可查。

二、设备设置及工作职能

立案大厅设置诉讼材料接收柜,所属业务庭材料及时入柜。保证诉讼材料的安全、完整。业务庭配备钥匙,一庭一柜,专人保管。实行领取材料等级制。

三、具体操作规程

第一条 当事人或起代理人向立案庭窗口递交诉讼材料,立案庭立案并确认庭室后将诉讼材料及票据、流程表及时放入

相应柜内。

第二条 各业务庭指定领取材料的内勤，用所属要是开柜
领取并登记。

