

河南省宁陵县人民法院文件

宁法发〔2021〕160号

宁陵县人民法院 关于印发《宁陵县人民法院“一窗通办”服务 工作规范》的通知

各基层人民法庭，本院各部门：

现将《宁陵县人民法院“一窗通办”服务工作规范》印发你们，望认真组织学习，遵照执行。



宁陵县人民法院

“一窗通办”服务工作规范

第一条 制定目的

为进一步强化“一站式”诉讼服务体系建设，切实将“我为群众办实事”实践活动落到实处，让人民群众实实在在感受到一站式多元解纷和诉讼服务体系建设带来的便利，结合最高人民法院《关于健全一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系深入开展“我为群众办实事”实践活动的通知》要求及本院工作实际，根据《中华人民共和国民事诉讼法》、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》等法律法规，制定本工作规范。

第二条 内涵要求

本规范所称“一窗通办”，是指人民法院诉讼服务窗口在办理各项诉讼服务事项时，首次负责接待处理的窗口工作人员，对职责范围内的事项，材料齐备的，应及时一次性办理完毕；材料不齐备的，应一次性告知补齐材料，并在告知书上签名以示负责，在当事人按告知书内容补齐后，及时办理完毕。对超出职责范围的事项，应耐心向当事人作出说明并指引按法律规定的程序办理。

第三条 适用范围

本规范适用于在本院诉讼服务中心办理诉讼事务，包括线上和线下诉讼服务事项。审判过程中涉及的诉讼服务事项可参照本规范执行。

第四条 导诉职责

诉讼服务中心应当在大厅设置导诉岗位，安排专职导诉人员或者志愿者，为当事人提供诉讼指导与材料整理帮助。导诉人员的主要职责包括：（一）办理立案的，根据当事人的需求提供诉讼指南、诉讼风险告知书等诉讼指引资料，指引当事人到相应服务区域等候；（二）参加庭审的，指引其到相应法庭；（三）转递收取资料、申请阅卷的，指引其到资料收转窗口或档案室办理；（四）查询案件进展情况的，告知 12368 服务热线或网上查询途径并指导当事人完成查询；（五）信访、投诉的，指引其到信访窗口办理；（六）对不属于本院职责范围内的事项，应耐心做好解释工作，指引其到相关部门办理。

第五条 立案

立案窗口主要负责现场、邮寄、网上申请的立案审核和立案。立案窗口对当事人提交的材料经审查符合立案条件的，一次办好立案登记手续；网上立案符合立案条件并经审核同意立案的，自审核通过之日起三天内登记立案。邮寄立案符合立案条件并经审

核同意立案的，立案人员自收到邮件后七天内登记立案。窗口工作人员应当按照以下程序办理：（一）对所有申请逐一核对、接收和登记；（二）对本次申请是否属于本法院管辖、申请人主体是否适格、申请材料是否齐全、申请材料是否符合法定形式、副本与原件是否一致等进行核验；（三）符合立案条件的，能当场立案的案件应当场立案并送达相关文书；（四）材料不齐全或不符合法定形式的，一次性告知当事人应补正的材料或拒绝接收材料的理由；（五）无法当场判断的，先予以接收并填写材料签收清单，现场签收材料后由指导法官进行全面研究，并将处理意见通过窗口工作人员向当事人反馈。

第六条 跨域立案

案件属其他法院管辖的，应当告知当事人向有管辖权的法院起诉；当事人申请帮助跨域立案的，窗口工作人员应当依照最高人民法院关于跨域立案的规定协助办理。

第七条 法律援助

在多元解纷中心设立法律咨询值班窗口，由法律援助中心指派律师值守，并为诉讼当事人提供以下诉讼服务：

- （一）法律咨询，对前来我院咨询的当事人提供法律意见
- （二）代写文书、告知诉讼风险；
- （三）协助法官做好判前释法、判后答疑工作；

(四) 协助做好涉诉信访化解工作。

第八条 材料收转与查询

安排专人负责材料收转和查询业务，具体负责以下事务：

- (一) 转递当事人诉讼材料、收发材料；
- (二) 当面和来电查询案件；
- (三) 接听当事人大厅来电；
- (四) 协助导诉员做好诉讼引导工作。

第九条 诉讼收费与换票

由司法行政装备管理部门派员负责诉讼收费及开具诉讼费票据，具体履行以下职责：

- (一) 计收诉讼费；
- (二) 诉讼票据开票、换票；
- (三) 诉讼费结算。

第十条 提供生效证明

当事人因申请执行或申请再审等事项需要法院提供裁判文书生效证明的，由生效证明专员所在窗口核实申请人的身份是否属于文书所载的当事人、代理人或者当事人委托的其他人员，通过审判流程系统直接提供。案件尚未生效的，应当场或电话告知当事人。

第十一条 “特殊群体立案”服务

导诉人员、志愿者为老年人、行动不便等特殊人群辅助输入诉讼材料，进行诉讼指导，驻地法律援助律师代写诉讼文书，为特殊群体提供绿色窗口人工立案服务。

第十二条 附则

本规范规定自印发之日起施行。

宁陵县人民法院办公室

2021 年 9 月 27 日印发
