

# 济南市槐荫区人民法院文件

济槐法发〔2021〕35号

---

## 济南市槐荫区人民法院 诉讼服务一窗通办工作规范（试行）

为深入贯彻落实“为大局服务、为人民司法”之理念，充分发挥诉讼服务大厅“一站式”服务功能，全面提升诉讼服务工作水平，让群众少跑腿，增强诉讼服务意识，完善司法为民举措，根据相关法律规定并结合我院工作实际，制定如下工作规范。

### 一、总体目标

对法院诉讼服务大厅进行功能提升，全面推行诉讼服务

大厅“一窗受理、集成服务”，实行“一窗受理”、“一站服务”。

## 二、一窗通办工作制度

1、公民、法人或者其他组织到槐荫区法院办理相关诉讼事项时，统一由诉讼服务中心受理。

2、导诉人员根据当事人需要办理的案件查询、立案咨询、材料收转、保全鉴定、送达调解、联系法官、信访投诉等事项类型，认真登记、准确合理分流。

3、诉服中心均可集中办理查询咨询、立案登记、网上立案、跨域立案等服务事项。

4、开设老弱病残孕绿色服务窗口，专人受理，快速办理。

5、根据当事人请求，为不便来院现场办理以及不会使用网络技术的残疾人、老年人等特殊群体提供上门立案服务。

6、当事人来法院起诉，对符合起诉条件的，在法定时间内及时立案，不符合起诉条件的，不予受理并告知理由。

7、诉讼材料欠缺、诉状内容和形式不符合规定的，应

应当向当事人发放《补正材料通知书》，做到一次讲清要求，不得因起诉要件以外的瑕疵拒绝立案。

8、当事人前来立案时，引导当事人进行诉讼风险评估、帮助当事人避免一些常见的诉讼风险，减少不必要的损失。同时倡导诉前调解，告知诉前调解的好处，降低诉讼成本，快速解决纠纷。

9、当事人申请诉前财产保全、证据保全等措施的，应按照本院有关职权分工规定，做好审查和执行工作。

10、当事人预交或核算案件受理费、执行费、保全费等各类诉讼费用，开具交费、核算通知。

11、当事人查阅卷宗的，接受当事人的档案查询申请，审批通过后予以办理电子档案查询。

### 三、接待工作纪律

1、严格遵守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。

2、严格遵守法院工作人员着装管理办法，工作时间应统一着法官制式服装，并佩戴徽章，做到仪容严整，举止端庄、精神饱满。女同志不得化浓妆，佩戴首饰，男同志勤修

须面，干净整洁。

3、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。

4、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，当时无法决定的，应当约定再次联系的时间或告知其等待通知。

5、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。

6、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办理诉讼手续时，为其提供便利服务。

#### 四、窗口便民设施

1、应在诉服中心显著位置宣传便民诉讼知识，帮助当事人了解法院诉讼程序、立案工作、诉前调解流程，指导当事人正确行使诉讼权利。

2、应在诉服中心放置数量充足的便民诉讼材料，供前

来立案咨询的当事人查阅和索取，或在诉服中心设置电子查询设备，供前来立案咨询的当事人查询。

3、应在立案大厅设置当事人休息室或休息区域，配备桌椅、纸、笔、饮水机等物品，为当事人提供适宜的等候和休息场所。

济南市槐荫区人民法院

2021年11月1日

