

济南市钢城区人民法院文件

钢法发〔2021〕12号

济南市钢城区人民法院 关于印发《济南市钢城区人民法院诉讼服务 承诺》的通知

本院各部门、人民法庭：

为进一步提高我院诉讼服务能力和水平，切实为人民群众办实事、解难题，现将《济南市钢城区人民法院诉讼服务承诺》印发你们，望结合实际，抓好落实。

济南市钢城区人民法院

2021年6月8日

济南市钢城区人民法院

诉讼服务承诺

为深入开展党史学习教育和政法队伍教育整顿活动，进一步提升人民法院服务群众的能力和水平，切实为群众办实事、解难题，根据我院实际，制定钢城区人民法院诉讼服务承诺。

一、服务承诺事项

1、实现一站办好。

完善诉讼服务中心多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、涉诉信访、法治宣传的六大职能，提升诉讼服务大厅自助立案、现场立案、交退费、查询、咨询、阅卷、保全、鉴定、信访、投诉、联系法官、律师通道等服务功能，为人民群众提供一站式诉讼服务，把最好的场所、最优质的服务提供给人民群众。

2、实现一网办好。

提供网上立案、自动分案、电子送达、电子诉状自动生成等智能诉讼辅助服务，推动实现诉讼智能化、电子化、无纸化，让人民群众享受到智慧法院建设成果。依托律师服务平台，为律师提供网上立案、查询、阅卷、材料提交、联系法官、开庭自动避让提醒、证据交换、调解、开庭、代理申诉、申请执行等全方位诉讼服务。

3、实现一号办好。

充分发挥 12368 热线“总客服”功能，做到即时接听，

热线服务接通率实现 100%；详细解答当事人各类咨询，指导当事人操作网上立案、网上阅卷、网上保全、网上鉴定、网上交退费等诉讼活动；对当事人的联系类、投诉类、建议类事项当日转交相关人员、部门办理，顺畅群众与法院庭外沟通联络的渠道。

4、实现一次办好。

立案实现一次受理。现场立案符合立案条件的，必须一次办好立案手续。当事人不会操作网上立案的，采取“肩并肩”方式帮助当事人办理好网上立案的注册认证、材料上传。

申请执行立案的，无须申请人提供法律文书生效证明，由立案人员通过全流程办案平台自行核实文书生效信息。

当事人提交材料不齐全或有瑕疵的，要做到一次性全面告知需补正的材料。

不属于法院受案范围或不属于本院管辖的，一次性告知并退回。

不属于本院管辖的案件，设置跨域立案窗口为当事人办理跨域立案服务，减少当事人诉累。

当事人通过线上或线下查询案件信息、咨询诉讼相关问题的，要做到第一时间查到案件相关信息，一次性全面告知当事人或解答当事人咨询。遇到复杂问题不能即时解答的，要留下当事人联系方式，事后一次性答复。

5、诉讼服务要热情。

工作态度要亲和、主动，解答咨询要耐心细致，业务操作要严谨规范，不得生硬傲慢、冷横硬推。对年老、残疾或

有特殊需求的群众提供个性化服务，及时迎接、主动、跟进服务；建设无障碍通道，设置专门窗口优先办理各项诉讼服务事项；在等候区提供饮水机、纸张、笔、放大镜、老花镜、手机充电宝等便民设施用品。坚决杜绝门难进、脸难看、话难说、事难办或门好进、事难办现象。

6、提高工作效率。

对网上立案材料确保三天内予以审核，对分案、转办等程序性事项严格按照时限要求办理，只能提前不能拖后。严禁年底不立案、限制立案、变相拖延立案、无故超期诉前调解。

7、严守审判纪律。

严守立案流程规范，严守诉服业务办理制度，严守案件信息材料保密纪律。

8、严守工作纪律。

严格执行防止干预司法“三个规定”，工作期间按规定规范着装，认真履职尽责，不得迟到早退、怠工误工，不得从事与工作无关的事项。

9、严守廉洁纪律。

严守纪律规矩，严格落实“八项规定“精神和””“五个严禁”，筑牢防腐底线，厘清与律师、当事人正当交往界限，严禁利用职务谋取私利。

10、强化法律宣传。

增强诉讼服务中心法治宣传的针对性和实效性，运用现代化多媒体手段，加强示范裁判、多元解纷、诉讼程序、诉

讼风险等方面的宣传，引导当事人选择多元化的方式和途径解决纠纷。

二、强化监督落实

院党组将组织专门人员，通过明察暗访、随机询问当事人等方式，检查承诺落实情况，对存在的问题予以通报，限期整改。并向社会公开监督电话，接受社会监督。

监督电话：0531-76881643

