

滕州市人民法院

滕州市人民法院 诉讼服务中心工作规范（试行）

为践行人民法院为大局服务、为人民司法的工作宗旨，切实为群众提供高效、便捷的诉讼服务，结合我院实际，制定本工作规范。

一、导诉

1. 导诉员由法院聘请专业人员担任。

2. 导诉员工作职责：

（1）诉讼引导。根据群众需要，将其引导到相应窗口、地点办理诉讼事项。

（2）咨询。为群众提供案件信息和开庭信息的咨询和查询服务。

(3) 电话预约。对当事人要求约见法官时，通过电话进行预约。

(4) 材料收转。对当事人提交的答辩状、证据等诉讼材料和上诉材料，进行登记、签收后，转交案件承办人。

(5) 商务服务。为当事人提供复印、打字、传真服务。

二、立案

3. 采用无屏障接待立案服务。立案大厅设民商事、刑事、行政、执行立案和收费窗口，提供各类案件立案和收费全程服务。

4. 设立案便民服务室。为群众提供桌椅、笔墨、纸张、花镜、印泥等书写用品，方便群众诉讼。

5. 开展多种方式便民立案服务：

(1) 上门立案。根据需要，为行动不便的伤病患者、残疾人、老年人提供上门立案服务。

(2) 预约立案。对外公布诉讼服务中心电话和网络邮箱，开展八小时以外电话、网络预约立案服务。

(3) 网上立案。依托山东法院电子诉讼服务网站、山东移动“微法院”微信小程序等推行网络立案功能，实行网上审查立案、网上传输电子信息、网上银行交费等远程便民立案服务。

6. 实行诉讼风险告知和权利义务举证通知。在立案和庭前准备阶段，向当事人发放《诉讼风险提示书》和《当事人诉讼权利义务和举证通知书》，以维护当事人合法权益，减少当事人

诉讼风险。

7. 实行廉政监督制度。在立案和庭前准备阶段，向当事人发放《廉政告知书》和《廉政监督卡》，加大社会监督力度，提升社会公信力。

8. 开展阳光司法和法律知识宣传。设电子大屏幕，滚动播放排期开庭信息和常用诉讼法律知识；设置电子触摸屏，方便群众自助查询案件信息和相关法律知识；设置审判流程示意图，印发诉讼指南宣传彩页，满足群众对诉讼知识的不同需求，提高群众诉讼能力。

9. 提供免费上网服务。在立案大厅设自助立案服务区域，开通宽带网络，提供计算机、扫描仪、高拍仪等，设置一名自助立案辅导人员，严格落实立案登记制要求，三日内完成立案申请的审核工作，提升法院司法服务现代化水平。

10. 全方位便民服务。在当事人等候区域设连排座椅、饮水机、物品存取柜，配笔墨、纸张、花镜、雨伞、常用药品、急救包等，方便群众自助使用。

三、便民审判

11. 诉前调解。立案法官在审查立案过程中，遇下列情形之一的，可以在案件受理前先行调解。

(1) 情况紧急，严重影响群众正常生产生活，或重大工程建设的顺利进行。

(2) 现有法律缺乏明确规定，或适用法律难，通过诉讼程

序难以解决，并事关群众切身利益的纠纷。

(3) 通过诉前调解有利于及时化解纠纷的其他情形。

12. 立案调解。案件受理后，遇下列情形之一的，立案法官或庭前准备法官可以立即进行调解。

(1) 双方当事人合意到法院，要求即时调解纠纷的。

(2) 情况紧急，严重影响群众正常生产生活，或重大工程建设的顺利进行。

(3) 通过立案调解有利于及时化解纠纷的其他情形。

13. 速裁审判。实行即审、即调、即判的便民速裁审判，对案件事实清楚，无争议或争议不大的民商事案件，由立案法官或者速裁法官决定是否转入速裁团队进行审理。

速裁团队审理案件，除按照《关于民商事案件“分调裁”工作的实施意见》的规定外，还必须遵循最大限度方便群众诉讼的原则，可以根据案件具体情况，采用下列便民诉讼方式：

(1) 利用电话、网络、手机短信等便捷方式送达诉讼材料和调解矛盾纠纷。

(2) 根据案件实际情况实行巡回办案、就地审判。

(3) 根据当事人请求，按照当事人协商一致的合理时间开庭。

(4) 其他便民方式。

四、信访接待

14. 实行“诉”“访”分离制度。严格落实“首接负责制”，

对在审理、执行程序中的案件来访当事人，由值班庭长接待，并视情况通知涉案庭庭长及主审法官负责接待；对诉讼程序全部终结的信访案件，由信访办公室负责接待处理并包案，同时视情况请示主管院长后，联系相关部门人员共同接待，并及时调阅涉案相关卷宗，进行复查。

15. 建立涉诉信访评估机制。成立涉诉信访评估小组，负责对案件审理、执行程序全部终结（不含诉讼、执行中的案件），当事人因某种原因进行信访的案件进行整体评查。

根据信访当事人所反映的不同情况（如涉及干警工作作风、违法违纪、案件质量），由涉诉信访评估小组成员视情况进行接待和调查后，交涉诉信访评估小组进行评估，做出最终定性意见。

信访办公室负责对涉诉信访评估小组所做出的最终定性意见报主管院长审核后，答复当事人。

本规定自下发之日起试行。



