

开封市祥符区人民法院

祥法〔2021〕114号

开封市祥符区人民法院 关于印发《一窗通办工作规范》的通知

本院各部门、各团队：

现将《一窗通办工作规范》印发给你们，请按照要求，认真学习贯彻落实。

开封市祥符区人民法院

2021年9月22日



开封市祥符区人民法院

一窗通办工作规范

为进一步落实司法为民、公正司法要求，完善一窗通办工作制度，根据《最高人民法院关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》及《最高人民法院关于全面推进人民法院诉讼服务大厅建设的指导意见》，结合我院工作实际，制定本规范。

一、一窗通办总体目标

第一条 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”，实现立案登记、案件查询、诉讼咨询、联系法官等主要诉讼服务事项可直接在诉讼服务中心一个窗口办理。

二、一窗通办服务原则

第二条 全面落实立案登记制，诉讼服务中心工作区域窗口分工明确，运行高效，保障诉讼群众一次性顺畅办理诉讼业务，实现立案服务“最多跑一次，最好不用跑”的目的，切实提升人民群众对诉讼服务的体验感和满意度，将司法为民、司法便民、司法利民落地落实落细。

三、一窗通办工作制度

第三条 依法保障当事人依法行使诉权；便利人民群众诉讼；确保立案质量，提高立案效率。

第四条 诉讼服务大厅一楼除交费窗口外，其余立案窗

口都可以集中办理立案登记、案件查询、诉讼咨询、联系法官、网上立案等主要诉讼服务事项。

第五条 每个立案窗口办理各类案件立案时，应当向当事人一次性告知当事人立案所需材料，并提供诉讼文书模板、立案须知。

第六条 各窗口工作人员对简单的案件查询、诉讼咨询应当直接回复，不能回复的需告知当事人相关业务庭联系方式。疑难、复杂的问题应该报诉讼服务中心负责人，诉讼服务中心负责人负责指导窗口工作人员开展工作。

第七条 各立案窗口积极推行网上立案，引导当事人进行网上立案，并由专人负责及时审核网上立案申请。

第八条 各立案窗口均可答复当事人关于移动微法院、律师服务平台、12368 诉讼服务热线、诉讼服务网等方式办理诉讼业务的咨询。

第九条 绿色服务窗口以特殊群体优先为原则，在保障老年人、残疾人、孕妇、军人优先的前提下，兼顾办理其他当事人的诉讼业务。

四、立案接待工作纪律

第十条 严格遵守立案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。

第十一条 立案接待工作应遵守法定工作时间，非法定节假日必须坚守岗位。遇有非正常天气，应本着便民原则，提前开放接待场所。

第十二条 严格遵守《人民法院审判制服着装管理办法》，工作时间应统一着法官制式服装，并佩戴法徽，做到仪容严整，举止端庄，精神饱满。女同志不得化浓妆，披散头发，男同志勤修须面，干净整洁。

第十三条 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“您好”、“您有什么事情”等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。

第十四条 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，应约定再次联系的时间或告知其等待通知。

第十五条 案件当事人人数较多的，应告知其推举两名至三名代表陈述请求，并做好情绪安抚工作，防止引发秩序混乱。

第十六条 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。

第十七条 对扰乱诉讼服务大厅秩序，妨碍立案工作人员工作以及攻击、侮辱立案工作人员的行为，应及时报告公安机关，按照相关法律规定采取强制措施。

第十八条 在接待工作中，应对当事人平等对待，根据需要对特殊人群提供便民诉讼服务。

五、诉讼服务便民设施

第十九条 在诉讼服务大厅设置当事人休息室或休息区域，配备桌椅、笔、纸、饮水机、水杯等物品，为当事人提供适宜的等候和休息环境。

第二十条 在立案窗口提供便民诉讼材料，供前来立案咨询的当事人查阅和索取。

第二十一条 立案窗口配备老花镜，保障老年人更加方便地参与诉讼。

第二十二条 本规范自公布之日起施行。

开封市祥符区人民法院

2021年9月22日