

河南省开封市中级人民法院

河南省开封市中级人民法院 诉讼服务中心整体工作规范

为进一步完善司法便民、利民措施，推进多元化纠纷解决机制和现代化诉讼服务体系建设，推进一站式解纷、一站式服务，全面提升人民法院解决纠纷和服务群众的能力水平，根据最高人民法院现代化诉讼服务体系建设的要求，结合我院诉讼服务中心工作实际，制定本规范。

第一条 诉讼服务中心设置安检服务区、立案服务区、信访申诉服务区、调解服务区、便民综合服务区五大服务区，开通河南法院诉讼服务网、人民法院在线调解平台、移动微法院和12368服务热线。把直接接触当事人的相关事宜，由后台推向前台，实行一站式服务，为当事人提供快捷、方便、公开、公正、高效和透明的诉讼服务。

第二条 诉讼服务中心设立导诉台，由专人负责接待，根据来访人员的目的将其引导至相关区域，进行必要的诉讼指引和法律宣传。

第三条 导诉人员应当使用文明、规范的语言询问来访人员的目的，介绍办事程序，指引办事地点，开展法律宣传。

第四条 诉讼服务中心立案服务区设置一、二审民商事、刑事、行政、执行、执行查控及财产保全案件的立案登记、收退卷、收退费及绿色通道等窗口，收转案件材料，办理登记立案手续、核算诉讼费；设置阅卷、判后答疑、司法鉴定、集中送达以及纪检监察的前台服务。

第五条 窗口人员收转材料应当认真核对、登记，开具收据，保证及时交接。要验证查询人身份，及时帮助查询，或指引使用自助查询设备查询。应当认真听取来访人员的咨询，耐心回答问题，详细解释法律规定，提供诉讼指引。

第六条 诉讼费交费窗口实现多种形式交费，具备POS机、微信、支付宝交费功能，减少操作流程。

第七条 集中送达窗口岗位人员要严格依照法律规定进行送达文书。当事人当场对裁判文书提出疑问的，应当即刻通知合议庭答疑，或由合议庭与当事人预约时间答疑。

第八条 诉讼服务中心设立诉调对接中心，诉调对接中心负责在线调解工作的业务管理。由立案庭法官、专职人民调解员等通过调解平台，进行诉前调解或立案调解，开展诉调对接工作。

第九条 立案法官发现当事人起诉的民事纠纷适宜调解并征得当事人同意的，在人民调解平台登记后，委派给在线调解员进行调解。对不符合调解条件的，告知诉讼风险，及时办理登记立案手续。对材料不齐全的，一次性指导当事人补齐；不能当即立案的，说明原因，并约定立案时间；不符合登记立案条件的，进行法律释明并作出指引。

第十条 先行调解人员应当根据合法、自愿的原则进行调解。当事人不愿意调解或不能达成调解协议的，及时转入立案、审判程序。

第十一条 立案后的案件，当事人同意人民法院委托调解的，由承办法官将案件导入人民法院调解平台，委托在线调解员进行调解。

第十二条 诉讼服务中心设立法律援助值班律师办公室。值班律师为书写确有困难的当事人代写诉状；免费提供法律咨询，解答法律疑难问题，提供诉讼文书格式样本、《诉讼指导书》、《诉讼风险告知书》及不同类别案件的举证指导等。法律援助值班律师办公室配备电脑、打印机并开通互联网。

第十三条 便民服务区设置休息座椅、饮水器具和卫生服务设施；诉讼服务中心设置网上立案及跨域立案服务区，提供笔墨

纸张、电脑、复印、打字、电话、传真、网络等服务。为当事人提供来访须知、诉讼指南、风险告知书等诉讼指引资料，配备电子触摸屏等自助查询设备。

第十四条 信访接待法官应当及时接待来访人，认真审查申诉材料、听取意见，完整记录来访信息。能够当场解答处理的当场解答处理，不能当场处理的，按规定约定期限处理。对集体访等非正常上访，及时报告，妥善处理，防止矛盾激化。

第十五条 安检服务区配备手持安检仪、液体检测仪、通道式 X 光物检仪及防爆桶、防火毯等安检设备。安全保卫人员由法官担任，要严守岗位，文明执法，认真履行安检职责，确保场所安全与秩序。

第十六条 诉讼服务中心为 12368 诉讼服务热线设置专门的接听场所，为当事人提供信息查询、预约服务、联系法官、诉讼咨询等服务。

第十七条 12368 热线座席员，负责热线的接听、记录、相关事项的答复和转办。应当保证工作日热线畅通，耐心倾听来电并做好记录。对于查询咨询事项，要全面准确地答复；要求联系法官的，应当及时帮助联系，不能及时联系上的，留言法官在规定的时间内回复来电人。应当准确记录举报投诉和意见建议，及

时依照相关规定转办，并严格遵守保密纪律。

第十八条 接待来访、接听来电的首位工作人员是首问责任人，应认真负责地做好来访接待、电话接听与登记工作。对职责范围内的事项，及时办理；对职责范围外的事项，及时移交有关部门和人员，并将移交、转办情况及时回复来访、来电人员。

第十九条 诉讼服务中心工作人员应当统一着装上岗，做到精神饱满、仪表端庄，举止得体，服务周到、用语文明，工作高效、方法适当。

第二十条 本规范自公布之日起实施。

