

河南省柘城县人民法院

柘法〔2019〕115号

柘城县人民法院 关于印发《诉讼服务中心工作实施细则（试行）》的通知

本院各部门：

现将《柘城县人民法院诉讼服务中心工作实施细则（试行）》
印发给你们，请认真贯彻执行。



柘城县人民法院

诉讼服务中心工作实施细则（试行）

为进一步完善司法便民利民措施，有效提升司法服务的能力和水平，构建人民法院面向社会的多渠道、一站式、立体化、综合性的新型诉讼服务中心，完善矛盾纠纷多元化解体制，按照省法院、市中院的工作部署，依托诉讼服务大厅、诉讼服务网和12368 诉讼服务热线三大载体，全面推动我院诉讼服务中心建设跟上时代赶上先进，创建法院诉讼服务品牌。根据《河南省高级人民法院关于强力推进诉讼服务中心现代化建设的实施意见》，结合我院实际工作，特制定本实施细则。

一、指导思想

为深入贯彻党的十九大、十九届三中、四中全会精神，深入贯彻学习习近平总书记系列重要讲话精神，牢牢把握司法为民、公正司法为主线，进一步完善司法便民、利民措施，有效提升司法服务群众的能力和水平，紧紧围绕“努力实现让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义”的目标，坚持理论联系实际，共同推进依法治国、司法为民、公正司法。

二、基本原则

诉讼服务中心建设坚持“面向群众、面向基层、面向实际”的原则，便于当事人行使诉讼权利和保障人民群众知情权、监督权的实际需要，确定功能设置、服务流程、服务标准，高度重视

提升人民法院诉讼服务水平。坚持从实际出发，因地制宜，分步推进诉讼服务中心建设。注重依托大数据、云计算等现代信息技术，积极拓展服务功能，丰富服务内容，创新服务手段。

三、目标任务

着力推进以“标准服务”“全面服务”“网络服务”“满意服务”为主要内容的诉讼服务中心建设，整合资源，优化服务，为人民群众提供更加便利快捷、全方位的服务，更好地满足人民群众需求。

四、建设标准

诉讼服务中心总面积 800 平方米参照最高人民法院提出的诉讼服务中心技术标准确定，并与我院年收案数以及各项服务功能相匹配，注重展示我院文化和形象。诉讼服务中心分为安检区、便民服务区、司法公开及可视化区、自助阅卷及自主查询区、人工窗口区、12368 窗口等诉讼服务区域，采用柜台式或窗口式等开放办公方式，根据功能设置服务“台”、服务“窗口”。

1. 标牌标识。诉讼服务中心标牌、标识按照上级法院要求统一规范设置。诉讼服务中心门口显著位置设置“柘城县人民法院诉讼服务中心”标牌；诉讼服务中心内部以显著标识，标明各服务“台”“窗口”和“室”功能。

2. 便民服务设施。在诉讼服务中心内设置休息座椅、提供笔墨纸张、复印打印等便民设施；摆放诉讼指南、来访须知、风险告知等诉讼指引材料；设置电子显示屏、电子触摸屏等诉讼指引

和自助查询设备；购置自助立案机、云柜等现代化诉讼设备，开通网上立案、跨域立案、移动微法院等，进一步方便群众诉讼；实现网上交费、现场刷卡交费或扫描二维码交费，初步达到了“让数据多跑路、让群众少跑腿”的目的；设置免费 Wi-Fi 等设施，为当事人提供关怀服务；设置阅读书籍柜、电子屏幕等宣传资料，普及法律知识和诉讼常识，展示法院文化和形象，增强法院文化氛围。

3. 安检安保设施。设置安检、监控等设施，配备人脸识别闸机、金属探测门、液体检测仪等安检设备、警棍、防爆罐等警械设备。

五、功能设置

（一）安全保卫区

内设：安检台。

安检台。配备 4 名安检人员。对进入诉讼服务中心的人员进行安检和登记。安检执勤人员应严守工作岗位，执行工作规范，认真核对，登记进入诉讼服务中心人员的身份信息并履行安全检查职责，文明规范执法。

（二）综合办事区

内设：导诉服务台（志愿者服务）、律师值班、刑事行政立案、诉讼保全、执行立案、费用结算、民事立案登记、12368 等窗口。

1. 导诉服务：配备工作人员 1 名，接待来院、来访人员，接受咨询问询，引领办事流程，指引办事地点；做好法制宣传，引

导来院人员了解法律工作程序、制度；指导使用自助查询设备；做好诉讼服务中心各项辅助性工作。

2. 律师值班：每天轮流有 1 名法律援助值班律师值班，为来访人员提供法律咨询、法律文书书写指导、办理法律援助手续，开展维权法制宣传和法律援助宣传等法律援助服务。

3. 刑事行政立案：设工作人员 1 名，接收刑事、行政案件的立案材料，依法对刑事、行政案件实施立案登记制，严格按照程序法律规范的要求，及时办理属于本院管辖的刑事（含自诉）、行政案件立案办理及立案登记手续。

4. 诉讼保全：设工作人员 1 名，负责接收保全申请材料，办理诉讼前的保全、诉讼中的保全、执行中的保全以及仲裁中的保全。

5. 执行立案：设工作人员 1 名，接收并审核当事人的执行申请，受理当事人民事案件，刑事案件，行政案件法院生效判决书、调解书、裁定书以及赋予强制执行效力的公证债权文书和仲裁裁决书的执行。

6. 民事立案登记窗口：设窗口工作人员 2 名，接收当事人及其代理人提交的民事一审、再审立案的申请材料，严格按照立案登记制相关规定办理立案、告知、信息录入等事项；审核网上立案和跨域立案；征求当事人调解意愿，并进行相应组织引导。

7. 12368 窗口：以社会公众及诉讼参与人为服务对象，以诉讼活动进程和诉讼知识咨询等静态信息和案件审理、执行等动态信

息为服务内容，以电话接入和语音、短信、传真等为服务方式，为社会公众参与诉讼活动提供服务和方便。

六、实施细则工作要求

1. **健全制度保障。**为确保诉讼服务中心顺利运行，为人民群众提供优质高效的司法服务，诉讼服务中心要重点建立健全以下制度：

2. **服务履行制度。**公开承诺立案受理，信访处理、信息查询、等有关事项的时间、期限、要求等，自觉接受人民群众和社会各界的监督。

3. **司法公开制度。**公开职责、流程及其他相关信息；公开接待人员信息，实现挂牌上岗，公开投诉电话，设置意见箱，专人负责处理群众投诉，虚心听取各方面的意见和建议。

4. **文明接待制度。**工作人员着装上岗，做到精神饱满，仪表端庄，衣着整洁，举止得体，服务周到，用语文明，高效及时，方法适当。

5. **岗位责任制度。**对各个岗位实行定岗、定员、定责，做到职能明晰、任务明确、权责结合。使诉讼服务中心工作人员各司其职，各负其责。

6. **定期通报制度。**院纪检监察室定期或不定期对诉服中心进行专项检查。对检查出的问题全院通报。