

威海市中级人民法院办公室

威中法办〔2021〕49号

威海市中级人民法院办公室 诉讼服务指引

为进一步贯彻落实最高人民法院关于一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的有关要求，实现“让当事人只跑一次、最好一次不用跑”工作目标，切实提高全市法院诉讼服务水平，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》、《山东省高级人民法院关于全面推进现代化诉讼服务体系建设的方案》、《全省法院诉讼服务指引》等相关规定制定本文。本文规定了人民法院诉讼服务的基本原则、服务机构、服务内容、监督与评价等要求，适用于全市

两级法院的诉讼服务工作。

一 术语和定义

下类术语适用于本文。

（一）诉讼服务

人民法院为便利当事人行使诉讼权利和保障人民群众知情权、监督权的实际需要而提供的服务事项。

（二）诉讼服务中心

人民法院为方便当事人及其代理人和其他社会公众集中办理诉讼事务而设立的立体式、全覆盖、一体化的对外服务平台，可提供大厅服务、热线服务和网上服务。

（三）诉讼服务大厅

在人民法院、人民法庭等地设立的为当事人及其代理人和其他社会公众集中办理诉讼事务的场所。

（四）诉讼服务热线

诉讼服务热线是由最高人民法院确定的，全国法院系统通用的为当事人及其代理人和其他社会公众办理相关诉讼事务的专用电话号码，诉讼服务热线为 12368。

（五）诉讼服务平台

为当事人及其代理人和其他社会公众提供网上诉讼服务的山东省电子诉讼服务平台、中国移动微法院等诉讼服务平台。

二 基本原则

（一）依法原则

严格依照法律法规等规定办理事项和提供服务。

（二）公正原则

维护法律尊严和公正，兼顾实体公正和程序公正。

（三）高效原则

简化诉讼服务流程，提供优质高效的诉讼服务。

（四）便民原则

按照“让当事人只跑一次、最好一次不用跑”工作目标要求，提供全方位的线上及线下便民诉讼服务。

三 服务机构

（一）机构设置

1、诉讼服务中心按需配备可满足顶岗补位工作需要的法官、法官助理及书记员等工作人员。

2、各级法院按上级要求统一配置人民法庭诉讼服务站。

（二）服务场所

1、功能分区

诉讼服务大厅内按照全省法院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“六大功能”要求划分功能区并配置相应设备设施，为当事人及其代理人和其他社会公众提供立案、阅卷、查询、咨询、调解、信访、投诉、联系法官等一站式诉讼服务。

1) 自助立案区

配备便民诉讼服务自助终端、电脑、扫描仪、高拍仪、打印机等智能化设备，方便当事人及其代理人现场立案。

2) 电子阅卷区

配备电脑、打印机等电子设备，方便当事人及其代理人进行现场阅卷。

3) 自助书写区

配备起诉状、授权委托书等法律文书模板及书写工具，方便当事人及其代理人进行现场立案。

4) 法治宣传区

配有滚动视频播放设备、诉讼知识便民手册等，实时维护更新网上诉服操作指引、12368 热线功能介绍、常见纠纷类案诉讼指引等宣传片，供当事人了解法治动向、诉讼须知等信息，引导当事人正确行使诉讼权利。

5) 综合服务窗口

负责民商事、刑事、行政、申请强制执行、国家赔偿、申请再审等各类案件的立案咨询服务工作，并提供跨域立案服务。

6) 导诉台

配备导诉员为当事人及其代理人提供解纷方式咨询、服务区域引导、案件信息查询、联系法官等服务。

7) 当事人休息区域

配备桌椅、饮水机、便民药箱、老花镜、轮椅等物品，为当事人及其代理人提供适宜的等候和休息环境。

8) 接待调解室

诉讼服务大厅内应设有专门的诉讼调解室，并配备有律

师、专业技术人员等调解员，为诉讼服务中心提供辅助工作。

9) 信访接待

诉讼服务中心内设有独立的信访接待区域，并配备有远程视频接访设备。

2、基本要求

1) 在诉讼服务大厅明显位置挂放工作流程、代办事项清单、投诉电话等相关信息，摆放诉讼须知、诉讼服务指南、诉讼知识便民手册、诉讼风险告知单等材料。

2) 诉讼服务大厅采取导诉引流开放式办公结合综合服务窗口工作模式，为当事人提供立案材料指导、核对、代为立案等服务。

3) 诉讼服务大厅应布局合理、庄重大方、宽敞明亮、整洁卫生，面积应满足开展诉讼服务工作的需要。

4) 在诉讼服务中心内外醒目位置设置“诉讼服务中心”标牌，在进门处设置楼层指引等指示引导牌，各服务区分别设置明确标牌。为特殊群体设置无障碍通道，为其参与诉讼活动提供便利。

5) 诉讼服务中心入口处设置法警工作区，配备手持式安检仪、通道式 X 光安检机、防爆桶、防火毯等安防监控设施。

6) 诉讼服务中心内设有线上、线下两条立案绿色通道，畅通涉企案件的立案、送达、保全等节点的办理流程。

3、人民法庭诉讼服务站

为更好地方便当事人进行诉讼活动，在全程代办式诉讼服务的基础上，人民法庭统一设立“1专用6统一”模式的人民法庭诉讼服务站。

1) 设定专用场所

在人民法庭内为诉讼服务站设立专用区域，为当事人提供全程代办式服务。

2) 统一标识

以院机关诉讼服务中心格式为模板制作统一的诉讼服务站标识，在法庭内外部均需布设。

3) 统一服务流程

诉讼服务站服务流程与院机关诉讼服务中心服务流程保持一致，为当事人提供立案清单、立案指引、网上立案指导及全程代办等服务。

4) 统一服务功能

诉讼服务站功能与院机关诉讼服务中心功能保持一致，为当事人提供包含多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、涉诉信访、法治宣传在内的多项诉讼服务工作。

5) 统一服务标准

诉讼服务站服务标准与院机关诉讼服务中心服务标准保持一致，并定期组织诉讼服务站工作人员开展诉讼业务培训，以便为当事人提供更加优质高效的诉讼服务。

6) 统一服务承诺

诉讼服务站与院机关诉讼服务中心一致承诺，为当事人

提供全程代办式诉讼服务，使当事人获得更好的司法体验。

7) 统一设施配备

诉讼服务站内配备有电脑、打印机、扫描仪、高拍仪等立案设备，以便利当事人办理诉讼业务。

(三) 服务人员

组建导诉分流、立案受理、信访办理等团队，各团队间既分工负责又协作配合。

1、服务要求

1) 立案一次办好

a) 全面落实立案登记制，当事人现场提交的立案材料符合一次办好条件的，必须一次办好立案手续。诉讼服务大厅内配备有自助立案设施，为当事人自主立案提供便利；当事人不会操作网上立案的，由工作人员提供全程代办式诉讼服务，帮助当事人办理好网上立案账户注册、信息填写、材料上传等流程，自动生成的电子诉状请当事人进行确认。申请强制执行立案的，无需申请人提供生效法律文书及生效证明，由诉讼服务中心工作人员通过全流程办案平台自行核实文书生效信息。

b) 网上申请符合立案条件的，应当在收到立案申请三日内审核处理完毕；诉前调解案件 30 天内仍未调解成功的，除当事人同意继续调解外，均自动转入立案程序。当事人网上提交材料不符合规定的，应一次性告知其补充事项。

c) 对不属于本院管辖的案件，通过跨域立案窗口为当

事人提供跨域立案服务，减少当事人诉累。

2) 指引一次告知。

当事人现场提交的立案材料不齐全或有瑕疵的，要一次性告知需补正材料，提供立案方式、立案途径、立案指引、立案清单、文书模板等材料。网上提交的立案材料有瑕疵的，退回同时需详细填写应补正材料。

3) 咨询一次解答。

当事人通过线上或线下咨询诉讼相关问题的，工作人员应结合法律规定及本院实际工作状况，综合解答当事人的诉讼问题，遇到复杂问题无法当场解答的，应留下当事人联系方式，事后一次性答复。

4) 查询一次做好。

当事人通过线上或线下方式查询案件信息的，应第一时间查询并及时全面告知。

5) 诉服一站办好。

依托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、法治宣传六大职能，为当事人提供立案、咨询、查询、阅卷、现场调解、信访、投诉、联系法官等服务功能，为群众提供一站式诉讼服务。

6) 12368 热线一号通办。

充分发挥 12368 诉讼服务热线的总客服功能，制定“一号通办”服务清单，保证在线服务及时响应，反应事件详细记录，咨询问题及时答复，询问案情及时转办，并及时反馈

处理结果，顺畅当事人同法院庭外沟通联络的渠道。

7) 平台一网办好。

依托山东省电子诉讼服务平台、中国移动微法院等诉讼服务平台，为当事人及律师提供网上立案、查询、咨询、交退费、阅卷、保全、鉴定、庭审等一站式服务，确保当事人足不出户即可办理各类诉讼事务，减轻当事人司法诉累。

2、作风纪律

1) 诉讼服务中心工作人员应当严格遵守审判纪律、工作纪律、廉洁纪律、生活纪律、保密纪律，认真履行工作职责。

2) 诉讼服务中心工作人员应当严守案件流程规范、诉服业务办理制度和案件信息材料保密纪律，工作期间禁止从事闲聊、玩手机等与工作无关的事项。

3) 诉讼服务中心工作人员应当遵守工作时间，不得无故迟到早退，旷工或中途擅离岗位。工作期间保持良好的精神状态，仪容整洁，仪表端庄大方，统一穿着符合季节的制式服装并佩戴法徽。严格遵守接待工作文明礼仪要求，做到服务热情、精力集中、态度亲和，不带情绪上岗，杜绝不文明用语和不文明行为。

4) 诉讼服务中心工作人员在接待当事人时应当耐心细致，业务操作应当严谨规范，不得冷横硬推，坚决杜绝门难进、脸难看、话难说、事难办现象。

5) 诉讼服务中心工作人员实行外出请销假制度，因年

休假或因私离开工作岗位的，均应履行请假手续，无请假记录的按旷工计算。

6) 诉讼服务中心工作人员应当严守纪律规矩，严格执行“五个严禁”规定，筑牢防腐底线，严禁与律师、当事人不正当交往，严禁利用职务谋取私利。

7) 诉讼服务中心工作人员应当保持良好的生活作风，严以修身、严于律己、谨慎交友、规范言行，不得作出违背社会公德、损害法院形象的不良行为。

8) 诉讼服务中心工作人员应当坚持平等对待每位来访人员，为老年人、残疾人及有特殊需求人群提供个性化的便民诉讼服务。在与当事人交谈时应用语得当，注意口齿清晰、言简意赅，语气亲切自然，考虑到来访人的年龄、性别、职业及受教育程度等因素，对来访人和来电人称谓恰当、言语得体，不得对当事人使用挖苦、嘲讽的语言，尽量不使用专业术语，使用简单易懂的语言同来访人进行交流。与当事人沟通一般使用普通话，对普通话理解困难或听力不佳的来访人，应放缓语速尽可能进行交流；对于使用方言的来访来电，工作人员无法理解的，可提醒来访人找他人代为沟通，或由诉讼服务中心其他工作人员进行接待交流。

9) 诉讼服务中心工作人员应当提高群众工作能力，善于引导、沟通、解决问题，对当事人提出的问题应注意倾听、耐心作答，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，对案情复杂或涉及人数较多的案件应告知其有效的诉讼手段并做好情绪安抚工作，防止引发秩序混乱。

10) 诉讼服务中心工作人员应当提高防控风险能力，及时甄别和发现敏感案件，对突发事件迅速反应、及时上报、依法依规妥善处置，不断提升应急处突能力。

11) 办公区域应保持清洁、办公用品摆放整齐；办公设施需放置在指定区域并摆放整齐，重要材料收入资料柜中妥善安置，防止丢失。

12) 加强对水电及空调设备的日常检查，下班后，必须将电脑、空调及照明等设施关闭，关好门窗。

(四) 服务支持

建立特邀调解员、特邀调解组织、律师调解等各类人员或机构数据库，并按专业进行分类，为诉讼服务中心的服务提供业务支撑。

(五) 服务制度

应建立包括但不限于以下制度：

1、一次性告知制度：一次性告知材料是否齐全、是否符合法定形式及需补正内容等。

2、办事公开制度：在诉讼服务大厅明显位置公布工作流程、管理制度、投诉电话等信息，设置意见箱，由专人负责处理投诉和意见建议。

3、岗位责任制度：实行定岗、定人、定则制度，做到

职能明晰、权责相应。

4、顶岗补位制度：诉讼服务大厅工作人员实行两个岗位之间顶岗或互为备岗，即 AB 岗制度。

5、责任追究制度：工作人员不按规章办事，造成不良影响的，依照相关规定追究责任。

（六）安全保障

完善安防基础设施，为安保人员配备防护装备，与公安人员实现联防联控。建立安全保卫制度、消防安全制度和突发事件应急处置工作程序等制度，定期进行突发事件应急处置演练，做好安全保障工作。

（七）诉讼服务全程代办

1、诉讼服务中心应设有专职导诉员，为老人、残障人士及不便于自行立案的各类当事人提供代为立案服务。

2、诉讼服务中心组建“上门诉讼服务队”，选调优质服务人员，配备电脑、扫描仪、高拍仪、服务车辆等便民服务设施，为孤寡老残等弱势群体、确有特殊诉讼需求的困难企业等提供上门服务。当事人通过 12368 或其他渠道向法院提出上门诉讼服务申请，经法院审核确有必要提供上门服务的，“上门诉讼服务队”要及时到当事人家中或企业住所地提供服务。

四 服务内容

（一）大厅服务

诉讼服务大厅应提供以下服务：

- 1、导诉分流
- 2、立案服务
- 3、诉前调解
- 4、电子阅卷
- 5、法治宣传
- 6、信访办理
- 7、综合服务

（二）热线服务

- 1、联络法官
- 2、信息查询
- 3、诉讼咨询
- 4、投诉举报
- 5、涉诉信访
- 6、意见建议

（三）网上服务

诉讼服务网应提供以下服务：

- 1、信息公开
- 2、网上立案
- 3、网上阅卷
- 4、网上缴退费
- 5、电子送达签收
- 6、材料提交
- 7、案件查询

五 监督与评价

（一）监督机制

建立常态化监督机制，实时监督诉讼服务全过程，对不按规定提供服务的，应责令其及时改正并实时记录。

（二）投诉处理

加强对诉讼服务工作的监督检查，对投诉举报应及时进行核对、处理、反馈，对违反纪律作风的行为，按照人民法院有关规定处理。