

新乡市牧野区人民法院文件

新牧法〔2021〕107号

一窗通办服务工作规范

为加强诉讼服务中心管理，强化服务中心人员职责，进一步深入贯彻落实“两个一站式”建设，规范我院诉讼服务中心一窗通办服务工作秩序，提高工作质量和效率，根据相关法律、法规和政策，结合本院实际，制定本规范。

第一条 我院诉讼服务中心立案服务大厅设立民事、行政、执行、申请再审、刑事自诉等一窗通办服务窗口，配置相应的立案审核人员，受理当事人提起的民事、行政、执行、申请再审和申诉、刑事自诉等案件。

第二条 一窗通办服务窗口具备以下诉讼服务功能：

（一）接受诉讼咨询。向当事人或公众提供常识性、程序性法律咨询。

(二) 立案窗口负责对各类一审案件、申请再审案件、申请执行案件材料的收取及审查,对符合法律规定、手续齐全的,应当场办理;严格执行一次性全面告知和补正规定。经审核,当事人提交的立案材料不符合形式要求的,应当将需要补正的材料和期限一次性全面告知当事人,不得以“不符合条件”“缺少材料”等模糊理由将案件随意退回、反复退回,严禁让当事人反复补正;依法不能办理的,应说明原因。

(三) 接受案件查询。指导、帮助当事人查询案件流程信息。

(四) 协助联系法官。为需要联系法官的当事人提供帮助。

(五) 接受意见建议。对当事人或公众的提出的意见建议及时转交有关部门处理。

(六) 接受投诉举报。对当事人或公众的投诉举报及时转交有关部门处理。

(七) 诉讼费用收退。设专职人员,集中办理收退费及其他退费程序性事务,实现一个窗口对外,一次性办结,对提交材料不符合要求的一次性告知,为当事人提供一站式退费服务。

第三条 一窗通办窗口日常工作的开展和管理由诉讼服务中心负责,中心配有专门导诉人员。在岗人员要严格执

行首问负责制度，在岗被询问的工作人员即为首问责任人，对于来法院办事的群众提出的问题和要求，无论是否属于自己职责范围，都要认真接待，做到不推诿、不拖延，及时处理或移交。

体现
网上立案
机制

第四条 诉讼服务窗口配备有专人帮助来院群众进行网上立案、网上缴费、网上上诉、网上保全等相关业务。

第五条 诉讼服务窗口工作人员应坚持文明服务，规范服务，平等对待当事人，让来诉来访群众感受到“人受尊重、办事方便”。

体现
立案容缺
受理机制

第六条 在诉讼服务窗口设立老年人、残疾人、军人、孕妇优先绿色服务窗口，负责优先办理涉老年人、残疾人、军人、孕妇案件。符合条件的当场立案，对欠缺形式要件的先立案，后补交。

第七条 将本院各部门工作人员办公室固话和手机号码汇总至诉讼服务中心，并将汇总后的通讯录予以公示。对于需移交其它部门处理的问题，相关工作人员需对未办结事宜予以提醒，并做到及时答复群众，做到事事有答复、件件有回音。

第八条 本规范自下发之日起实施。

新乡市牧野区人民法院

2021年10月26日



新乡市牧野区人民法院办公室

2021 年 10 月 26 日印发