

新乡市牧野区人民法院文件

新牧法〔2020〕138号

新乡市牧野区人民法院 关于印发《诉讼服务大厅立案工作规范》 的通知

本院各庭室：

进一步贯彻落实“为大局服务、为人民司法”工作主题，规范立案窗口工作，增强服务意识，完善司法为民、便民举措，全面提升立案工作水平，结合我院工作实际，现将我院《诉讼服务大厅立案工作规范》印发给你们，请认真学习，遵照执行。

新乡市牧野区人民法院

2020年4月20日

诉讼服务大厅立案工作规范

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》及河南省高级人民法院《关于全省法院推进多元纠纷解决机制和现代化诉讼服务体系建设的工作方案》，进一步贯彻落实“为大局服务、为人民司法”工作主题，规范立案窗口工作，增强服务意识，完善司法为民、便民举措，全面提升立案工作水平，制定如下工作规范：

一、立案工作制度

1、立案工作基本要求。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。

体现
立案容缺
受理机制

2、当事人来本院起诉，应当递交书面诉状、身份证明材料，并按照被告人数提交副本，同时应提交能够证明案件事实和诉讼请求的基本证据材料。起诉状（申请书）应当记明的事项应符合《最高人民法院关于人民法院登记立案若干问题的规定》的具体要求。

3、当事人口头起诉的，告知其应当递交书面诉状；当事人不能书写诉状且委托他人代写有困难的，要求其如实提供案件情况和联络方式，记入笔录并向其宣读，确认无误后交其签名或者捺印。

体现网上
立案容缺
受理机制

4、当事人以信函邮寄方式起诉的，应及时登记并进行审查，对符合立案要求的，及时通知当事人到场确认或告知当事人可选择通过诉讼服务网、河南移动微法院通过网上立案、跨域立案的方式提交起诉材料；不符合立案要求的，及

时联系当事人说明原因，同时退回材料。

5、当事人向本院提起诉讼，对符合起诉条件的，在法定期限内及时立案；不符合起诉条件的，不予受理并告知理由，当事人坚持起诉的，裁定不予受理（不予立案）；当事人自愿放弃起诉的，应当准许。

6、案件不属于人民法院主管或者本院管辖的，告知当事人不属于人民法院主管或者本院没有管辖权的理由。

7、当事人前来立案时，应向当事人免费发放《诉讼风险提示书》，并提示当事人认真查看，帮助当事人避免一些常见的诉讼风险、降低诉讼成本，减少不必要的损失。

8、两个以上人民法院都有管辖权的，最先接到起诉材料的人民法院经审查符合起诉条件的，应当依法及时立案，不得要求当事人到另一个有管辖权的法院起诉。

体现
立案容缺
受理机制

9、诉讼材料欠缺、诉状内容和形式不符合规定的，应向告知当事人补充相应材料，并做到一次讲清要求；不得因起诉要件以外的瑕疵拒绝立案。

10、起诉材料中证明当事人诉讼请求的主要证据不具备的，应当通知当事人按照立案工作要求补充，当事人坚持不补充的，裁定不予受理（不予立案），但不能以支持诉讼请求的证据不充分为由拒绝立案。收到诉状的时间，从当事人补交有关证据材料之日起开始计算。

体现
立案容缺
受理机制

11、遇到疑难复杂情况，不能当场决定是否立案的，应当根据《最高人民法院关于人民法院登记立案若干问题的规定》在履行审查程序后将审查结果及时通知当事人。

12、发现涉及群体的、矛盾易激化的纠纷，及时向领导汇报并和有关部门联系，积极做好疏导工作，防止矛盾激化。

13、当事人在立案后询问证据是否有效、能否胜诉等实体问题时，不得向其提供倾向性意见，告知此类问题只有经过审理才能确定，相信法院会公正裁判。

14、当事人申请诉前财产保全、证据保全等措施的，应按照本院有关职权分工规定，做好审查和执行工作。

15、当事人预交诉讼费，要严格按照规定确定数额，不得额外收取或者随意降低，并明确告知诉讼费收费银行的开户名称及账号。

16、当事人交纳诉讼费有困难的，符合司法救助条件的，告知可以申请缓交、减交、免交诉讼费；不符合司法救助条件的，以书面形式通知其在规定期限内交费，并告知无正当理由不交诉讼费将按撤诉处理。

二、立案接待工作纪律

1、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。

2、严格遵守《法官行为规范（试行）》，工作时间应统一着法官制式服装，并佩戴徽章，做到仪容严整，举止端庄，精神饱满。

3、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。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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。对残疾人、老年人等行动不便的当事人，在办理诉讼手续时，应根据本院情况为其提供便利服务。

三、立案窗口便民设施

1、在诉讼服务中心显著位置宣传便民诉讼知识，放置数量充足的便民诉讼材料，如各类案件起诉文书样式以及诉讼指南、诉讼须知等宣传册，供前来立案咨询的当事人查阅和索取，帮助当事人了解法院诉讼程序和立案工作流程，指导当事人正确行使诉讼权利。

2、在诉讼服务中心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。

3、在诉讼服务中心设置电子查询设备，供前来立案咨

询的当事人查询。

四、其他

1、办公楼入口安装安全检查设施、电子监控设备、X光检测设施、防爆设施，并严格执行安全检查的相关规定，确保审判大楼以及诉讼服务中心安全。

2、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，按照治安管理处罚法的有关规定处理或按照民事诉讼法的有关规定采取强制措施。