

中山市第二人民法院

中二法发〔2020〕3号

关于印发《中山市第二人民法院立案窗口工作规范》的通知

本院各部门：

现将《中山市第二人民法院案窗口工作规范》印发给你们，请认真遵照执行。



中山市第二人民法院立案窗口工作规范

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大厅的意见》及《最高人民法院关于全面推进人民法院诉讼服务大厅建设的指导意见》，进一步贯彻落实“为大局服务、为人民司法”工作主题，规范诉讼服务大厅工作，增强服务意识，完善司法为民、便民举措，结合工作实际，制定本工作规范。

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。
2. 诉讼服务大厅设立登记立案窗口，负责接收案件材料，甄别诉讼请求，办理登记立案手续，核算诉讼、执行、保全费用。立案审查人负责立案材料的核对、诉讼性质的确定、案由的确定、告知当事人补正材料、决定立案等工作。
3. 当事人来诉讼服务大厅起诉，应当递交书面诉状，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。对符合起诉条件的，在法定时间内及时立案；诉讼材料欠缺、诉状内容和形式不符合规定的，应向当事人发放《中山市第二人民法院补正诉讼材料通知书》，做到一次讲清要求；不得因起诉要件以外的瑕疵拒绝立案。

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，裁定不予受理或裁定驳回起诉（刑事自诉）；当事人自愿放弃起诉的，应当准许。

4. 当事人来诉讼服务大厅起诉，对因客观原因无法提供被告、第三人和被申请人完整信息的，经当事人申请，人民法院可以依原告和申请人的诉讼代理律师出具律师调查令，方便当事人查询被告、第三人和被申请人的有关信息。

5. 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。

6. 对于老弱病残等行动不便的当事人以及其他的确有需要的当事人，通过诉讼服务网、移动微法院、12368诉讼服务热线等申请上门立案或节假日预约立案的，诉讼服务中心应当安排专人上门或在约定的时间进行立案。

7. 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，通知当事人在法定期限内交纳案件受理费；对不符合立案要求的，应写明原因书面通知当事人，同时退回材料。

8. 依法应当公诉的案件提起自诉的，应当告知当事人此案不属于法院直接受理的自诉案件范围及主管机关。当事人

要求解决的纠纷属行政主管机关依职权处理解决的，应当告知当事人直接向行政主管部门要求解决。

9. 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。

10. 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。

11. 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，诉讼服务中心设置专门的诉讼收退费窗口，负责诉讼费的收缴、退费以及公告事务和公告费用的办理、收取工作。诉讼服务中心应当逐步提供 POS 机、ATM 机、支付宝、微信、扫描二维码支付等服务。

12. 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

13. 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。

14. 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。

15. 诉讼服务大厅人员应统一按标准着装制服，做到仪表整洁、姿态端庄、举止端庄、热情大方；应保持头发清爽、整洁，不留怪异发型、不漂染彩色头发，男士不留长发、胡须，女士不浓妆艳抹，过肩长发应扎起或盘起；应保持手部清洁，不留长指甲，不涂染艳色指甲油；应坐姿端正，站姿挺拔，行姿稳健，手势自然，行为得体，举止大方，动作规范。不得倚靠（趴）在工作台或斜靠在椅子上，不双手抱于胸前、不得跷二郎腿，不单手指人和物。

16. 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。禁止使用“生、冷、硬、顶”的用语，如：“不知道，我不管”，“少啰嗦，不行”，“我不是说过了吗？”，“我说多少遍了，你还不懂！”，“急什么，没看到我正忙着吗！”，“怎么不早说清楚？这事不归我管，愿找谁找谁去”等。

17. 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。

18. 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。禁止态度冷漠、语言生硬，训斥和歧视当事人；禁止当事人有语言冲突和肢体冲突。

19. 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，应根据情况为其提供便利服务。

三、立案窗口便民设施

20. 诉讼服务大厅显著位置宣传便民诉讼知识，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。展示的便民诉讼内容应包括：各类案件起诉文书样式、刑事、民事案件的立案、审理、执行及申请再审流程图。

21. 诉讼服务大厅自助服务区应当设立自助立案服务终端，方便当事人自行进行立案操作。诉讼服务大厅应当安排司法辅助人员或志愿者对申请网上立案的当事人进行必要的指导。自助服务区包括自助书写区、自助查询区、自助立案区、跨域立案区等。自助书写区配置座椅、写字桌、配备诉讼文书样本、笔墨纸张、诉讼指南。自助立案、自助查询、跨域立案区配备诉讼服务自助服务终端。自助服务终端根据工作需要配备台式电脑、扫描仪。便民服务区供当事人等候使用，配置座椅，配备复印设备、报纸杂志、饮水装置、便民药箱、雨伞、老花镜、

轮椅等。

22. 诉讼服务大厅设置电子触摸屏,为当事人提供案件信息查询自助服务; 诉讼服务网和移动微法院开通网上案件查询系统,供当事人通过网络查询案件信息; 12368 诉讼服务热线在工作时间提供人工案件信息查询和案件信息声讯查询。诉讼服务中心设置阅卷室或电子阅卷室,供当事人、代理人、辩护人查阅、复制卷宗。当事人、代理人、辩护人可以通过诉讼服务网和移动微法院进行网上阅卷。

四、附则

23. 本规范自印发之日起施行。

中山市第二人民法院立案庭

2020年6月30日印发

(共印4份,存档3份)