

佳木斯市中级人民法院

佳木斯市中级人民法院 诉讼服务中心运行规则（试行）

为大力推进我市两级院一站式多元解纷机制和现代化诉讼服务体系建设，助推审判体系和审判能力现代化，切实提升化解矛盾纠纷和服务人民群众的能力水平，根据最高人民法院《关于全面推进人民法院“诉讼服务中心”建设的意见》、《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》等文件精神，结合本地区实际，制定如下运行规则：

第一章 总 则

第一条 诉讼服务中心是为法院各部门搭建的对外服务平台，各部门根据诉讼服务中心运行的整体要求，结合各自工作职能，承担相应的诉讼服务工作，最大程度方便群众诉讼，服务审判工作。

第二条 通过推进诉讼服务大厅、诉讼服务网、12368 诉讼热线建设，构建面向社会的多渠道、一站式、综合性诉讼服务中心，充分发挥对外参与治理、服务群众、对内化解纠纷、服务审判的职能作用，努力实现一站式纠纷解决、一站式诉讼服务。

第三条 坚持以人民为中心，通过完善基础设施、改进工作作风、改革机制制度，为人民群众提供更加优质、高效、便捷的

诉讼服务和解纷渠道。

第四条 坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，充分发挥人民法院在诉源治理中的参与、推动、规范和保障作用，引导促进更多纠纷通过调解、和解等方式化解，让法院真正回归到维护社会公平正义最后一道防线的职能定位上来。

第五条 坚持为法官减负，以增强诉讼服务质效为着力点，逐步将集约送达、卷宗管理等事务性工作集约到诉服中心，推动诉服中心功能定位从立案受理向诉讼全程服务转变，运行机制从分散粗放向系统集约转变。

第六条 坚持强化科技驱动，充分运用大数据、云计算、人工智能等现代科技手段破解改革难题，提升诉讼服务水平，推动诉讼服务与互联网技术深度融合。

第二章 功能设置与工作职责

第七条 诉讼服务中心分设诉讼服务引导区、诉讼服务调解区、自助诉讼服务区、便民服务区、业务窗口服务区，设立相应的工作窗口和专门工作室，为人民群众提供全方位、高水平的服务。

第一节 诉讼服务引导区

第八条 安全检查，设立安检区，由法警队或者安保公司派人值守，承担访客登记、安全检查、体温识别、行李寄存、身份信息核验、应急处置等工作职责。

第九条 诉讼指引，设立导诉台，由导诉员根据来访人员的

目的，将其引导至相关区域，进行必要的诉讼指引和法律宣传。

第十条 叫号服务，当事人可通过自助叫号机选择想要办理的业务和服务窗口，免除排队站累之苦。

第二节 诉讼服务调解区

第十一条 纠纷调解，设立专门的调解室，对适宜调解的案件，征得当事人同意的基础上，由专职调解人员和特邀调解组织、调解人员进行诉前调解、诉中调解。

第三节 便民服务区

第十二条 便民服务，设立便民服务区，购置书写台、诉讼文书样式、笔墨纸张、休息座椅、充电站、老花镜、急救药箱、轮椅等物品，为当事人提供力所能及的便民服务。

第四节 自助服务区

第十三条 自助服务，设立自助服务区，购置自助立案服务、文书生成等智能设备，为当事人提供文书生成、自助立案、自助交费、查询阅卷等自助服务。

第五节 业务窗口服务区

第十四条 登记立案，设立若干登记立案窗口，负责各类一、二审诉讼、执行案件的立案登记、保全申请审查、诉讼费用核算，办理立案手续。

第十五条 跨域立案，设立跨域立案服务窗口，接入“全国跨域立案”服务系统，为当事人提供跨域立案服务。

第十六条 绿色通道，设立绿色通道立案窗口，为符合条件

的中小微企业和老弱病残孕等案件，提供优先立案服务。

第十七条 网上立案，设立专人审核当事人、诉讼代理人通过黑龙江法院诉讼服务平台、人民法院在线服务小程序、人民法院律师服务平台等渠道提交的网上立案申请，并在7个工作日内作出处理。

第十八条 费用收退，设立诉讼费用收退窗口，由专职财务人员值守，支持银行转账、微信、支付宝、网上交费，符合退费条件的，当事人可通过窗口一次性提交退费所需材料，也可通过网上办理进行退费。

第三章 制度规范

第十九条 导诉工作规范，导诉员遵循依法、中立、适度、文明的原则，为当事人作诉讼、执行程序的引导和相关法律的释明，不得为当事人预测诉讼结果，不得涉及对事实和法律的评判，不得泄露审判机密。

第二十条 首问负责制度，接待当事人的首位工作人员，应认真负责地做好接待工作，对职责范围内的事项应及时办理，对职责范围外的事项应及时移交有关部门和人员，并向当事人说明情况。

第二十一条 文明接待制度，诉讼服务人员应严格遵守《法官行为规范》，统一着装上岗，佩戴徽章，做到精神饱满、仪表端庄、举止得体、服务周到、用语文明、工作高效、方法适当。

第二十二条 一次性告知制度，诉讼服务人员就当事人办理

事项的条件、时限、程序、收费标准和所需全部材料，应一次性告知。材料可当场更正的，应指导当事人当场更正。

第二十三条 安全防护制度，诉讼服务人员树立“保密、防火、防盗、防水”等安全责任意识，认真做好日常安全工作。资料转存要存放在案卷柜中，重要文件做到特别保管。严禁将无关人员带入中心工作区域。

第二十四条 大要案立案报告制度，受理下列重大案件，应及时登记报告：

- (一) 社会影响大、处理结果比较敏感的各类案件；
- (二) 重大群体性案件、集团诉讼案件、系列案件；
- (三) 裁判结果具有示范效应的新类型案件；
- (四) 涉及面广，公众或媒体高度关注的案件；
- (五) 应当登记报告的其他重大案件。

第二十五条 岗位工作制度，诉讼服务中心实行定岗、定人、定责，做到职能清晰、任务明确、权责一致。

第二十六条 办事公开制度，诉讼服务中心应公开工作职责、工作流程及其他相关信息；公开投诉电话，设置意见箱，负责处理群众投诉，虚心听取各方面的意见和建议。

第四章 管理与保障

第二十七条 诉讼服务中心的机制建设和日常管理由立案庭统筹负责，立案、执行、财务等有关部门派驻服务窗口的工作人员，接受各自部门的业务指导和诉讼服务中心的制度约束。

第二十八条 诉讼服务中心的安全保卫工作，由法警支队和安保人员负责。

第二十九条 诉讼服务中心的电脑、网络以及其他电子设备、诉讼服务网、12368 服务热线的维护，由行装处负责。

第三十条 诉讼服务中心的法制宣传内容以及其他法制宣传资料，由宣传科负责审查并定期更新。

第三十一条 驻院纪检组和督查室不定期对诉讼服务中心人员在岗情况进行检查。

第五章 附 则

第三十二条 本规则自印发之日起试行。

