

广州市南沙区人民法院 广东自由贸易区南沙片区人民法院

穗南法〔2020〕14号

广州市南沙区人民法院 广东自由贸易区南沙片区人民法院 关于印发《诉讼服务大厅立案工作规范》的 通知

本院各部门：

《诉讼服务大厅立案工作规范》经审批通过，现予印发，请认真遵照执行。



广州市南沙区人民法院



广东自由贸易区南沙片区人民法院

2020年4月3日

诉讼服务大厅立案工作规范

为切实改进司法作风，创新司法便民工作机制，提升司法服务水平，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》《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指导意见》的要求，特制定本规范。

一、立案庭（诉讼服务中心）诉讼大厅立案工作人员接待当事人，要做到文明有礼、热情导诉、耐心释明、服务周到、及时办理

1.使用文明、规范的语言询问来访人员的目的，介绍办事程序，指引办事地点，开展法律宣传。

2.对当事人起诉符合登记立案条件且适宜调解的民商事纠纷，再征得当事人同意后，及时移交诉前联调；经调解不能达成协议的，及时转入立案、审判程序。对起诉不适宜调解的，告知诉讼风险后，当场办理登记立案手续。

3.当事人提交诉讼材料不符合要求的，应当一次性书面告知其在指定期限内补正，并予以释明。

4.当事人查询案件进展情况的，验证其身份后及时帮助查询，或指引使用自助查询设备查询。

5.接受咨询时，应当认真听取来访人员的咨询，耐心回答问题，详细解释法律规定，提供诉讼程序性指引。

6.送达文书要严格依照法律规定进行。当事人当场对裁判文书提出疑问的，应当及时答疑或通知案件承办人答疑，或由案件承办人与当事人预约时间答疑。

7.立案工作人员可使用诉讼大厅的法律文书智能流转柜送达法律文书、收取诉讼材料。

9.接待申诉来访人，应认真审查申诉材料、听取意见，完整记录来访信息。能够当场解答处理的，当场解答处理；不能当场处理的，在规定期限按法定程序处理。

9、对信访投诉应及时依照相关规定办理、转办，并严格遵守保密纪律。

10.立案工作人员应开通同步录音录像设备，对立案工作实施全程录音录像。

11.立案工作人员应落实首问负责制，对职责范围内的事项，要在法律或上级法院规定的期限内，依法及时进行办理。对职责范围外的事项，要向当事人耐心释明及给予指引帮助，并结合实际情形及时移交有关部门和人员。

二、当事人应当文明来访，听从立案工作人员指引，遵守诉讼立案大厅工作秩序，依法行使诉讼权利

1.来访人员应当主动出示身份证件，告知来访目的，提出需办理的事项，听从立案工作人员指引。

2.来访人员可阅读诉讼立案大厅提供的来访须知、诉讼须知、诉讼风险提示书、电子资料等，了解办事程序，知晓诉讼风险。

3.来访人员可参考诉讼立案大厅提供的诉讼文书样式，规范书写、提交自己的诉讼材料。

4.来访人员众多的，可推举 3-5 人作代表到诉讼立案大厅办理有关事项。

5.来访人员到相关窗口办理诉讼事项时，应当按照法律规定提供相应的诉讼材料。诉讼材料不齐全的，应当在指定期限内一次性补齐；如有正当理由在指定期限内不能补充齐全的，应当提出延期补齐诉讼材料申请；延期申请经审查予以准许的，应当及时补齐诉讼材料给本中心。

6.来访人员提交诉讼材料的，应当签署姓名、提交日期，并自行保管好本中心出具的书面收执凭证。

7.来访人员对立案工作人员制作的诉讼笔录，应当仔细阅读无误后在笔录上签名确认；对立案工作人员送达的诉讼文书，应当按要求予以签收，并将送达回证交回送达立案工作人员。

8.来访人员可使用诉讼大厅的自助复印件自行复印诉讼材料。

9.当事人可使用诉讼大厅的法律文书智能流转柜提交诉讼材料、收取法律文书。

10.来访人员应当诚信诉讼，听从立案工作人员指引，如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人，不得恶意诉讼、虚假诉讼。

11.来访人员应当遵守诉讼大厅工作秩序，不得哄闹、围攻、

静坐、滞留、无理缠诉缠访、冲击诉讼大厅，扰乱立案信访工作。来访人员如有上述行为的，依法予以警告、罚款、拘留；涉嫌构成犯罪的，依法移交有关部门追究刑事责任。

12.诉讼大厅装设并开通同步录音录像设备，来访人员应当遵守诉讼大厅工作秩序，听从指挥。未经本庭许可，不得擅自拍照、录音录像。来访人员如有投诉建议，可向本院纪检监察部门提出或将投诉建议书直接投递到在诉讼大厅设立的意见箱。

广州市南沙区人民法院综合办公室
2020年4月3日印发