兰考县人民法院

兰法〔2021〕99 号

兰考县人民法院
诉讼服务“一窗通办”工作规范

为深入贯彻最高人民法院关于一站式诉讼服务体系建设要求，优化诉讼服务各项功能，提升诉讼服务水平，根据《中华人民共和国民事诉讼法》及司法解释的相关规定，结合本院实际，制订本规范。

第一条 【首接负责制度】一窗通办，是指人民法院诉讼服务窗口在办理当事人申请的各项诉讼服务事项时，负责接待处理的窗口工作人员，对职责范围内的事项，材料齐备的一次性办理完毕；材料不齐备的，一次性告知补齐材料，在当事人补齐后，

及时办理完毕。对超出职责范围的事项，应耐心向当事人作出说明并指引按法律规定的程序办理。

第二条 【通办事项范围】诉讼服务一窗通办事项主要包括立案、查询、保全、鉴定、阅卷等。

第三条 【导诉分流】 诉讼服务中心应当在大厅设置导诉岗位，安排志愿者或者专职导诉人员，为当事人提供诉讼指导与材料整理帮助。

第四条 【导诉职责】导诉岗位人员的主要职责包括:

(一) 申请立案的，根据当事人的需求提供诉讼指南、诉状样本、诉讼风险告知书等诉讼指引资料，指引当事人取号并到相应服务区域等候;

(二) 参加庭审的，指引其到相应法庭;

(三) 申请阅卷的，指引其到阅卷室办理，或指引当事人通过网上提交阅卷申请;

（四）查询案件进展情况的，告知网上查询途径并指导当事人完成查询;

(五) 信访、投诉的，指引其到信访窗口办理;

(六) 对不属于本院职责范围内的事项，耐心做好解释工作，指引其到相关部门办理。

第五条 【办理流程】窗口工作人员应当按照以下程序办理:

（一）对所有申请逐一核对、接收和登记;

（二）对本次申请是否属于本法院管辖、申请人主体是否适格、申请材料是否齐全、申请材料是否符合法定形式、副本与原件是否一致等进行核验;

（三）符合要求的，当场予以接收;

（四）材料不齐全或不符合法定形式的，一次性告知当事人应补正的材料或拒绝接收材料的理由;

（五）无法当场判断的，先予以接收。

第六条 【当场立案】符合当场立案条件的，窗口工作人员应当立即核算诉讼费并将案件信息录入审判流程或执行系统，当场向当事人送达《案件受理通知书》《缴费通知书》等法律文书。

第七条 【材料补正】起诉材料需要补正或者因其他原因不能当场立案的，除当事人同意补齐后一并提交外，窗口工作人员应当先行收下起诉材料，并向其出具《补正告知书》。

补正告知书的内容应当由窗口指导法官核定。

第八条 【跨域立案】案件属其他法院管辖的，应当告知当事人向有管辖权的法院起诉；当事人申请帮助跨域立案的，窗口工作人员应当依照最高人民法院关于跨域立案的规定协助办理。

第九条 【诉前保全】当事人申请诉前保全，符合受理条件且材料齐全的,应当在收到申请后 48 小时内作出裁定,并于当日或次日前移送执行部门。

申请材料不齐全的,书面告知其补齐材料。

保全申请不符合法律规定的，告知不受理的法律依据并引导当事人依法行使正当诉权。

第十条 【费用缴纳】当事人缴交诉讼费用的,应引导其通过现金或网上缴费链接支付诉讼费,并按规定开具诉讼费收据。

第十一条 本流程自发布之日起试行。

兰考县人民法院

2021 年 9 月 16 日