

威海市环翠区人民法院文件

威环法〔2021〕31号

威海市环翠区人民法院 关于印发《威海市环翠区人民法院诉讼 服务大厅工作规范》的通知

各部门：

《威海市环翠区人民法院诉讼服务大厅工作规范》已经院党组讨论通过，现印发给你们，请遵照执行。

威海市环翠区人民法院

2021年7月1日

威海市环翠区人民法院 诉讼服务大厅工作规范

为提高工作效率，提升服务效能，方便群众诉讼，减轻群众诉累，不断提升诉讼服务中心工作规范化、科学化、便民化水平，结合我院的工作实际，制订本工作规范。

一、诉讼服务大厅各岗位工作时间为上午 8:30 分至 11:30 分，下午 13:30 分至 17:30 分。法警、导诉员、诉讼服务大厅工作人员准时上岗。

二、工作人员工作期间必须着正装上岗，严禁不着正装或混装上岗。

三、禁止在工作岗位上吸烟、嬉笑、玩耍及其他与工作无关的言行。

四、工作人员应当耐心、热情、细致、周到，杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”的情况，语言文明，举止端庄。

五、法警和保安公司人员负责维护诉讼服务大厅的工作秩序，对于吵闹、谩骂工作人员或闹访的当事人及时制止，情节严重，不听劝阻的，及时予以制裁和处罚。

六、法警和保安公司人员负责引导信访当事人和立案当事人分区域休息等候，严禁信访当事人在立案大厅内停留或等候。

七、诉讼服务中心主任对诉讼服务大厅负全责，日常接待工

作由立案庭、诉讼服务中心根据工作职能各负其责。

八、诉讼服务大厅设置导诉台，导诉人员要引导群众合理表达诉求，主要承担的任务有：

（一）法律宣传、诉讼风险告知；

（二）案件查询，为当事人提供立案时间、主办人、案件进展等情况查询，便于当事人对案件审限进行监督及与承办法官及时沟通；

（三）诉求的分流引导，根据诉求性质，合理引导当事人通过诉前调解或立案调解的方式解决纠纷，对不属于人民法院受理范围的案件，引导其通过其他途径解决；

（四）为诉讼群众提供诉状书写服务；

（五）帮助诉讼群众进行网上立案。

九、诉讼服务大厅配备电脑、扫描仪、复印机、WIFI、手机充电器等设施，为当事人提供自助一审民事、行政、刑事自诉的网上立案。同时对涉及军人、妇女、儿童、老人、农民工、弱势群体的民生案件开辟绿色通道，实现优先立案等服务。

十、诉讼服务大厅配有一名银行工作人员，负责诉讼费用、执行款项等的收取。

十一、诉讼服务大厅设有材料收转窗口，提供材料收转便民服务。当事人或代理人可以直接到窗口办理或通过电话、网络联系值班人员、承办法官，对符合规定的诉讼材料进行收转，避免群众诉累奔波。

十二、诉讼服务大厅日常滚动播出立案服务的工作流程、立案需知等常用信息，以及相应的诉讼服务宣传片，对当事人起到引导、宣传作用。

十三、在诉讼服务大厅设置律师值班岗，由区司法局每天指派一名律师值班，为当事人提供免费的法律咨询、法律援助等服务。

十四、诉讼服务大厅配有一名保险公司工作人员，专门为当事人提供保全担保问询、网上担保制作等服务。

十五、各岗位工作人员应各司其职、各负其责，认真、耐心地接待当事人，不得推诿扯皮。

十六、本工作规范，自下发之日起开始实施。