

# 佛山市顺德区人民法院

顺法〔2023〕4号

## 关于印发《佛山市顺德区人民法院关于规范诉讼服务“一窗通办”及全流程监管工作的规程》的通知

本院各部门：

为进一步优化诉讼服务的各项功能，规范全流程监管，提升诉讼服务水平，切实提升当事人的体验感，现将《佛山市顺德区人民法院关于规范诉讼服务“一窗通办”及全流程监管工作的规程》予以印发。本规程自印发之日起施行。在施行过程中有任何意见和建议，可向立案庭（诉讼服务中心）反映。

特此通知。

佛山市顺德区人民法院

2023年5月18日

# 佛山市顺德区人民法院

## 关于规范诉讼服务“一窗通办”及全流程监管工作的规程

为进一步优化诉讼服务的各项功能，规范全流程监管，提升诉讼服务水平，切实提升当事人的体验感，根据《中华人民共和国民事诉讼法》及司法解释的规定，制订本规程。

**第一条【释义】** 所谓一窗通办，是指人民法院诉讼服务窗口在办理各项诉讼服务事项时，窗口工作人员对职责范围内的事项，材料齐备的，应及时一次性办理完毕；材料不齐备的，应一次性告知补齐材料，并在告知书上签名以示负责，在当事人按照告知书内容补齐后，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【首接负责制度】** 建立首接负责的制度，即首次负责接待处理的窗口工作人员应按照一窗通办的要求及流程及时高效地完成办理事项。

**第三条【全程可追溯要求】** 对当事人通过现场或者网上提交的申请或诉求，诉讼服务窗口应当按照规定将各个

节点处理的情况录入综合业务系统或计入台账，做到全程留痕，件件可追溯。

**第四条【通办事项范围】** 诉讼服务一窗通办事项主要包括立案、保全、查询、阅卷、出具裁判文书生效证明、资料收转等。

**第五条【导诉分流】** 诉讼服务中心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。

**第六条【导诉职责】** 导诉人员的主要职责包括：

（一）办理立案的，根据当事人的需求提供诉讼一本通、诉讼风险告知书等诉讼指引资料，按照事项类型的不同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）转递收取资料、申请阅卷的，指引其到材料收转窗口或阅卷室办理；

（四）查询案件进展情况的，指引其到查询窗口或自助查询机办理或拨打 12368 热线查询；

（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，应耐心做好解释工作，指引其到相关部门办理；

（七）当事人无法清晰表明需要办理何种事项时，指引其到咨询窗口办理；

（八）指导当事人初步整理好诉讼材料。

第七条【立案咨询】立案咨询窗口引入律师驻点服务，就当事人的立案问题提供专业咨询。

立案部门每天至少指派一名工作人员为当事人提供各项立案咨询，指导当事人撰写起诉状、准备起诉材料等。

在提供法律咨询时，应坚持全案指导原则，对符合条件的，一次性指导完毕。

第八条【办理窗口】办理窗口主要负责现场、邮寄、网上申请的受理或收件工作。

对符合受理条件的申请，窗口工作人员应当当场办理，向当事人出具收件收据并及时通过信息化系统向当事人发送处理案件的相关信息。

第九条【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，当场予以接收并出具列明清单的收据；

（四）材料不齐全或不符法定形式的，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，先予以接收并出具收据。

**第十条【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综合业务系统，向当事人送达《案件受理通知书》《缴费通知书》等法律文书。

**第十一条【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，窗口工作人员可先行收下起诉材料，并向其出具《补正告知书》。

**第十二条【不予受理】** 对不符合受理条件的，应当向当事人解释说明，当事人仍坚持立案的，应签收其诉讼材料，并依法出具书面的不予受理或不予立案裁定。

**第十三条【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。

**第十四条【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，并开始实施保全措施。

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。

**第十五条【诉中保全】** 当事人申请诉中保全，符合受理条件且材料齐全的，办理相关手续并出具《缴费通知书》。

**第十六条【人口信息查询】** 当事人、利害关系人、诉讼代理人等因案件立案需要，可向人民法院申请查询对方当事人的人口信息。

**第十七条【调查令的运用】** 当事人因管辖等需要申请开具律师调查令的，立案部门应严格按照广东省高级人民法院及我院有关调查令的规定办理。

**第十八条【生效证明】** 当事人申请出具裁判文书生效证明的，窗口工作人员应当核实申请人的身份是否属于文书所载的当事人、代理人或者当事人委托的其他人员。

通过综合业务系统查询，案件已生效的，出具《生效证明》或加盖裁判文书生效章。案件尚未生效的，告知申请人。

无法确定是否生效的，窗口工作人员应当将申请手续

转案件承办人员或承办部门办理。案件承办人员或承办部门经核实后，如案件未生效的，应立即告知申请人；案件已生效的，在收到申请后将案件生效信息反馈给申请人，通知申请人领取或通过邮寄、电子方式送达申请人。

第十九条【材料收转】当事人提交案件材料的，窗口工作人员应对材料予以核对，在诉讼材料上加盖专用收件章，登记提供人身份情况、交件时间、提供人联系方式、当事人本人的联系方式等情况。

第二十条【费用缴纳】当事人缴交诉讼费用的，应引导其按《缴费通知书》的指引完成缴费。

第二十一条【实施日期】本规程发布后立即实施。

