

新乡市卫滨区人民法院

卫滨法【2021】 30 号

新乡市卫滨区人民法院 诉讼服务中心“一窗通办”实施方案

为深化司法体制综合配套改革，全面建设集约高效、便民利民的现代化诉讼服务体系，进一步增强人民法院解决纠纷和服务群众的能力水平，现就在我院诉讼服务中心大厅实行“一窗通办”服务模式制定如下实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，进一步深化司法体制综合配套改革，全面落实一站式诉讼服务中心建设关于“一窗通办”的改革要求，全力推动诉讼服务中心窗口服务水平再提升。

二、基本原则

（一）全面落实立案登记制。全面实现登记立案，对外公布各类立案所需材料及模板，对依法应受理的案件做到有案必立、有诉必理，坚决杜绝月底、年底不立案，拖延立案，增设门槛立案，限号立案等现象。

（二）严格执行一次性告知制度。经审核，当事人提交的案材料符合形式要求的，一次性办理；不符合形式要求的，应当将需要补正的材料和补正期限一次性书面告知当事人，不得以“不符合条件”、“缺少材料”等模糊理由将案件随意退回、反复退回严禁让当事人反复补正。

（三）切实履行首位负责制。群众来访时，诉讼服务中心首次接待窗口工作人员即为首问责任人。责任人对职责范围内的事项，要在规定的时限内予以办结；对非自己职责范围内的事项，也要热情接待，负责为群众联系相关责任人，坚决杜绝相互推脱、推诿扯皮等现象。

三、主要目标

实现立案登记、保全审查与裁决、查询咨询、材料收转、费用收退等主要诉讼服务事项，可直接在诉讼服务中心一个窗口办理。

四、具体措施

（一）设置材料收转窗口

为确保实现“一门通办”，真正让当事人少跑腿，在诉讼服务中心材料设置收转窗口，负责接收保管当事人递交我院的上诉状、证据材料等材料，当事人直接到诉讼服务大厅提交，无需再找承办法官。

（二）建立高素质窗口工作人员队伍

配备专业化、规范化、高水平服务窗口人员，并制定详细完备的培训计划，做好对窗口工作人员受理和咨询业务技

能培训，并建立长效培训机制和业务考核机制。强化对窗口工作人员管理制度、服务规范的培训及日常监管，完善叫号、服务评价等设施，对各窗口开展动态考核，确保窗口服务工作的高水准、高质量、高效率。

（三）建立 AB 岗制度沟通联系机制

为当事人创造“一次办成”的便利服务条件，在诉讼服务中心实行 AB 岗制度。诉讼服务中心的各工作岗位设 A 岗（主办人）和 B 岗（协办人）。A 岗负责处理分管岗位工作，并将有关情况主动告知 B 岗。B 岗应熟悉了解 A 岗的工作内容，AB 岗平时要加强协作，及时就工作安排进行沟通。实行工作岗位 AB 岗后，AB 岗不能同时缺位。A 岗因学习、公出、休假等原因离岗时，由 B 岗递补，对执行 A 岗工作结果负有相应责任。正常工作日必须做到全日办公，不得以任何理由、任何方式空岗、缺岗。

（四）强化政务信息化服务支撑

在诉讼服务中心统一设置的网办自助服务区，提档升级电脑、扫描仪、自助打印机等电子设备，配置网办引导员，引导和帮助申请人开展自助办、网上办，提升“互联网+诉讼服务”体验度。

新乡市卫滨区人民法院
二〇二一年七月六日

