

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

文章属性

- 【制定机关】最高人民法院
- 【公布日期】2014. 12. 15
- 【文 号】法发〔2014〕23 号
- 【施行日期】2014. 12. 15
- 【效力等级】司法政务文件
- 【时效性】现行有效
- 【主题分类】法制工作

正文

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

法发〔2014〕23 号

为深入贯彻党的十八大、十八届三中、四中全会精神，巩固党的群众路线教育实践活动成果，牢牢把握司法为民、公正司法主线，进一步完善司法便民、利民措施，有效提升司法服务群众的能力和水平，努力实现让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义的目标，现就全面推进人民法院诉讼服务中心建设提出以下意见：

一、总体目标和基本原则

1. 通过建设诉讼服务大厅、诉讼服务网、12368 诉讼服务热线，构建人民法院面向社会的多渠道、一站式、综合性诉讼服务中心，方便当事人受尊重地集中办理除庭审之外的其他诉讼事务，构建开放、动态、透明、便民的阳光司法机制，深化司法公开，扩大司法民主，努力实现司法为民公正司法，提升司法公信力

。

2. 诉讼服务中心是为法院各部门搭建的对外服务平台。各部门根据各自的职能和诉讼服务中心整体运行要求承担诉讼服务工作，最大限度地方便群众诉讼。

3. 诉讼服务中心建设坚持“面向群众、面向基层、面向实际”的原则。根据便利当事人行使诉讼权利和保障人民群众知情权、监督权的实际需要确定功能设置、服务流程、服务标准。将基层人民法院诉讼服务中心建设作为重点，高度重视提升人民法庭诉讼服务水平。注重地区差别和层级差别，坚持从实际出发，因地制宜，分步推进诉讼服务中心建设。注重依托大数据、云计算等现代信息技术，积极拓展服务功能，丰富服务内容，创新服务手段。

二、诉讼服务大厅

（一）基础建设

1. 诉讼服务大厅应当有明显标志，方便群众出入，并建有无障碍通道；面积要满足功能发挥的实际需要。

2. 信访接待场所和其他诉讼服务场所分开设置，做到布局合理、庄重大方、宽敞明亮、整洁卫生；在保障安全有序的前提下，采用“柜台式”“窗口式”等开放办公方式；根据条件和实际需要，可以为残疾人等弱势群体开辟绿色通道，提供优先服务。建立远程视频接访系统，实现与上下级法院的互联互通。

3. 设置休息座椅、饮水器具和卫生服务设施；提供笔墨纸张、复印、打字、电话、传真、网络等服务，有条件的可以提供与诉讼有关的其他商品服务。

4. 为当事人提供来访须知、诉讼指南、风险告知书等诉讼指引资料，配备电子触摸屏等自助查询设备。

5. 在明显位置公布工作流程、管理制度、法院和大厅工作人员的相关信息。

6. 配备手持安检仪、液体检测仪、通道式 X 光物检仪及防爆桶、防火毯等安检设备。

（二）主要功能

1. 诉讼引导、法律宣传。由专人负责接待，根据来访人员的目的将其引导至

相关区域，进行必要的诉讼指引和法律宣传。

2. 登记立案、先行调解。接收案件材料，办理登记立案手续、核算诉讼费；为当事人、代理人、辩护人提供用于查询案件信息、查阅案卷的验证密码；对符合条件的当事人提供司法救助，按照规定办理诉讼费的减、缓、免除。确有需要的，为当事人提供上门立案、节假日预约立案服务。有条件的可以设置金融机构现场服务窗口，实现诉讼费等费用的现场缴纳。

设立调解工作室，由法官、专职人民调解员等进行诉前调解或立案调解，开展诉调对接工作。

3. 受理申请、材料收转。接受当事人等提出的财产保全、证据保全、委托鉴定等申请，形式审查后转相关部门办理。特殊情况下，提供紧急办理申请事项的服务。

接收当事人、代理人、辩护人提交的诉讼材料，转交法官或合议庭。

4. 查询咨询、联系法官。通过窗口接待、触摸屏、网络等手段和形式，为当事人、代理人、辩护人提供承办法官、审判组织、流程信息等案件信息查询服务。为当事人等提供法律咨询，有条件的可以提供与诉讼相关的心理咨询。提供专门的阅卷室方便当事人、代理人、辩护人按照规定查阅卷宗，并提供扫描、复印等服务。当事人、代理人、辩护人需要联系法官的，及时帮助联系，有正当理由并得到法官同意的，安排与法官在专门的地点会见。

根据条件和实际需要，可以设置律师或志愿者服务窗口，由律师或具备专业知识的志愿者为当事人无偿提供诉讼咨询和帮助。积极争取将律师在诉讼服务大厅的无偿服务纳入法律援助范围。

5. 文书送达、判后答疑。在合议庭与当事人已有约定后，为当事人提供窗口送达诉讼文书服务。当事人对裁判提出疑问的，通知合议庭答疑。

6. 信访接待、投诉建议。接待处理申诉信访；开展远程视频接访。

设投诉信箱，接受举报投诉与意见建议，转相关部门处理。有条件的可以设置纪检监察窗口。

（三）岗位要求

1. 导诉人员可以由非审判人员担任，应当使用文明、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. 立案法官发现当事人起诉的民事纠纷适宜调解并征得当事人同意的，及时移交调解。对不符合调解条件的，告知诉讼风险，及时办理登记立案手续。对材料不齐全的，一次性指导当事人补齐；不能当即立案的，说明原因，并约定立案时间；不符合登记立案条件的，进行法律释明并作出指引。

先行调解人员应当根据合法、自愿的原则进行调解。当事人不愿意调解或不能达成调解协议的，及时转入立案、审判程序。

3. 受理申请岗位由民事、行政审判部门和执行部门轮流派驻法官、法官助理当值。应统一常见申请的形式要求。接收申请材料应当开具收据，认真审查；对材料不齐全的，一次性指导当事人补齐；符合形式要求的及时移交相关部门办理。

4. 材料收转、查询咨询、联系法官岗位可以由非审判人员担任。收转材料应当认真核对、登记，开具收据，保证及时交接。要验证查询人身份，及时帮助查询，或指引使用自助查询设备查询。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，提供诉讼指引。

5. 窗口文书送达岗位人员可以由非审判人员担任。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，应当即刻通知合议庭答疑，或由合议庭与当事人预约时间答疑。

6. 信访接待法官应当及时接待来访人，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，按规定约定期限处理。对集体访等非正常上访，及时报告，妥善处理，防止矛盾激化。

7. 设立纪检监察窗口的，投诉建议岗位由纪检监察部门派驻人员担任；未设立纪检监察窗口的，可以由其他非审判人员担任。应当及时依照相关规定办理、转办举报投诉，并严格遵守保密纪律；定期汇总意见建议转相关部门。

8. 安全保卫人员由法警担任，要严守岗位，文明执法，认真履行安检职责，确保场所安全与秩序。

三、诉讼服务网

（一）基础建设

1. 建立诉讼服务网，完善法院公开信息、案件流程信息、诉讼电子档案等数据库，作为诉讼服务网的支撑。实现诉讼服务网与审判流程公开平台、裁判文书公开平台、执行信息公开平台（司法公开三大平台）的相互链接、资源共享。

2. 建立通讯服务系统，实现与诉讼服务大厅、诉讼服务网、12368 诉讼服务热线信息共享、互联互通。

3. 完善案件流程管理系统、网上办公系统，实现与诉讼服务网、通讯服务系统数据的及时交换。

（二）主要功能

1. 信息查询、诉讼指引。自案件受理之日起，当事人、代理人、辩护人凭查询密码登录网页查询案件信息。公众直接登录网页查询法院机构、人员、工作流程、生效裁判文书、常用法律法规等公开信息和诉讼指引信息。提供常用的起诉状、答辩状、申请执行书、授权委托书等文书格式电子文档，供当事人等查看和下载使用。通过通讯服务系统，以短信、微信、微博、移动通讯应用客户端等方式主动向当事人、代理人、辩护人推送案件主要流程节点信息，或根据查询申请推送相关案件信息，以及主动向社会公众推送公开信息。

2. 预约立案、网上立案。当事人通过网络提交案件材料，经立案法官在线审查，符合登记立案条件的，预约当事人、代理人到诉讼服务大厅办理立案手续。

探索建立诉讼行为真实性识别机制，实现立案法官在线登记立案。探索建立网上缴费系统，为当事人提供诉讼费等费用的网上支付服务。

3. 受理申请、材料接收。当事人等通过网络提出财产保全、证据保全、委托鉴定等申请，法官在线审查，符合形式要求的，预约申请人到诉讼服务大厅提交书面申请。探索建立诉讼行为真实性识别机制，实现法官在线审查、处理相关申

请。

当事人、代理人、辩护人通过网络上传案件材料，法官处理后回复。

4. 联系法官、网上阅卷。当事人、代理人、辩护人通过网络请求与法官通话、约见法官，或在特定案件公共交流平台上给法官留言，法官处理后回复。

在诉讼档案电子化的基础上，提供网上阅卷服务。当事人、代理人、辩护人经密码验证后，通过网络按照相关规定查阅卷宗或下载。

5. 网上信访、预约接访。当事人上传申诉材料，提出申诉请求，信访法官通过网上信访系统在线办理并答复当事人。当事人在网上提出预约接谈申请，信访法官审查后预约排期。

（三）岗位要求

1. 诉讼服务网由专门的机构、人员管理维护，确保正常运转；相关部门要负责及时更新公开信息，审判人员、辅助人员要及时录入案件信息，确保信息查询功能与诉讼指引功能的有效发挥。

2. 网上立案法官应当认真审查当事人提交的案件材料，符合登记立案条件的应当及时通知当事人、代理人到诉讼服务大厅办理立案手续或直接决定立案。对提交材料不齐全的，在网上一次性指导当事人补齐。不符合登记立案条件的，回复释明法律并作出指引。

3. 网上办公系统法官个人终端都是诉讼服务网的一部分。当事人等提交的申请和材料经数据交换到达法官个人终端，承办法官应当在规定时间内及时办理回复。

4. 网上信访法官应当认真审查申诉人提交的申诉材料，在规定的时间内作出处理，并完整的填写处理意见和理由，在网上答复当事人。

四、12368 诉讼服务热线

（一）基础建设

1. 开通 12368 诉讼服务热线，设置专门的接听场所，配置必要的工作设施，实现与案件流程管理系统、网上办公系统、诉讼服务网、通讯服务系统的有效衔

接，共享基础数据库。

2. 有条件的可以实现信息语音化，建立自助语音应答系统。

（二）主要功能

1. 信息查询。自案件受理之日起，当事人、代理人、辩护人拨打热线通过自助语音查询案件信息；未建立自助语音应答系统的，由座席员接听后查询答复或通过通讯服务系统推送查询结果。

2. 诉讼咨询。提供常见程序性法律问题的咨询。

3. 联系法官。当事人、代理人、辩护人拨打热线要求联系法官的，帮助联系。

4. 预约服务。根据条件和实际需要，提供帮助预约节假日立案、上门立案等服务。

（三）岗位要求

1. 座席员可以由非审判人员担任，负责热线的接听、记录、相关事项的答复和转办。应当保证工作日热线畅通，耐心倾听来电并做好记录。对于查询咨询事项要全面准确地答复；要求联系法官的，应当及时帮助联系，不能及时联系上的，留言法官在规定的时间内回复来电人。应当准确记录举报投诉和意见建议，及时依照相关规定转办，并严格遵守保密纪律。

2. 服务热线应当有专门的管理维护人员，已建立自助语音应答系统的要保证24小时正常开通运行。

五、制度建设

各级人民法院要根据诉讼服务大厅、诉讼服务网、12368 诉讼服务热线的功能，制定工作规则，规范运行程序，加强相互衔接，确保三大诉讼服务平台规范、高效运转。重点要建立以下制度：

1. 规范服务制度。三大诉讼服务平台均应当明确各项服务项目的办理时间、期限和要求，并严格落实，确保诉讼服务规范化。

2. 岗位责任制度。对三大诉讼服务平台的各个岗位实行定岗、定人、定责，

做到职能清晰、任务明确、权责一致。接待来访、接听来电的首位工作人员是首问责任人，应认真负责地做好来访接待、电话接听与登记工作。对职责范围内的事项，及时办理；对职责范围外的事项，及时移交有关部门和人员，并将移交、转办情况及时回复来访、来电人员。

建立科学的考核机制，对诉讼服务中心工作人员进行单独考核。

3. 办事公开制度。各项诉讼服务工作的流程和结果应当留有记录并方便群众了解查询，自觉接受群众监督。三大诉讼服务平台均应当建立群众满意度评价系统。

4. 庭长值班制度。审判业务部门轮流安排负责同志在诉讼服务中心值班，指导处理疑难事项，协调各部门开展工作。

5. 督促提示制度。法官及其他工作人员均应当在规定的时间内完成相关诉讼服务工作。在规定时间内未完成的，审判管理系统应当以一定的方式逐级提示其上级管理者进行督促。

6. 文明接待制度。诉讼服务中心工作人员应当统一着装上岗，做到精神饱满、仪表端庄，举止得体，服务周到、用语文明，工作高效、方法适当。

六、工作要求

1. 加强组织领导。各级人民法院要高度重视诉讼服务中心建设，坚持院长亲自抓，各部门通力配合。要根据最高人民法院总体要求和各地基础条件、实际需要，制定具体工作方案，明确建设时间进度，积极抓好落实。

2. 统一名称。人民法院诉讼服务场所统一使用“诉讼服务中心”名称。

3. 加强机构建设。各级人民法院可以依托立案庭也可以根据自身实际情况构建诉讼服务中心日常管理部门。要注重增强协调力度，重大事项由分管领导召集各部门参加的协调会研究处理，确保工作高效。

4. 加强队伍建设。按照“政治坚定、业务精通、纪律严明、作风优良、品德高尚”的要求，为诉讼服务中心配齐配强工作人员。加强业务培训，实行定期轮岗；初任法官和拟任中层领导的人员应当到诉讼服务中心锻炼，将中心作为培养

锻炼干部的基地。可以根据岗位的不同实行人员分类配备。非审判岗位可以由退休法官、志愿者担任，并可以探索实行劳务外包。

5. 注重宣传。各级人民法院要充分利用各类社会媒体和法院系统自有媒体，加大对诉讼服务中心建设的宣传力度，增进人民群众的了解，争取社会各界对建设工作的广泛支持。

6. 强化监督考核。上级人民法院要强化措施，加强对下级法院诉讼服务中心建设的考核、验收，推动建设工作不断深入。

最高人民法院

2014 年 12 月 15 日