

最高人民法院印发《关于进一步加强人民法院“立案信访窗口”建设的若干意见(试行)》的通知

最高人民法院印发《关于进一步加强人民法院“立案信访窗口”建设的若干意见(试行)》的通知

(法发[2009]60号)

各省、自治区、直辖市高级人民法院，解放军军事法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院：

现将最高人民法院《关于进一步加强人民法院“立案信访窗口”建设的若干意见》印发给你们，请各地结合实际，认真贯彻执行。

2009年12月25日

关于进一步加强人民法院“立案信访窗口”建设的若干意见(试行)

人民法院的“立案信访窗口”是人民群众表达诉求、参与诉讼、解决纠纷的重要场所，也是人民法院了解社情民意、服务涉诉群众、联系社会各界的桥梁纽带。多年来，各级人民法院重视加强立案信访场所建设，落实司法为民措施，收到了良好效果。为进一步贯彻落实“三个至上”人民法院工作指导思想，树立人民法院公正高效、亲民便民的良好司法形象，现就进一步加强人民法院“立案信访窗口”建设，提出如下意见：

一、总体要求

1. 坚持“党的事业至上、人民利益至上、宪法法律至上”的指导思想，围绕“为大局服务，为人民司法”的工作主题，结合“人民法官为人民”主题实践活动，深入持久开展“立案信访窗口”建设活动，建一流队伍，创一流服务，争一流业绩，使之成为人民法院全局工作亮点。

2. 着重从服务管理、功能布局、设施保障、制度规章等方面入手，端正思想，改进作风，提高效率，完善机制，加强“立案信访窗口”的标准化、规范化建设，使之成为“功能完善、制度健全、设施齐备、服务到位”的司法服务场所。

二、基本功能

1. 诉讼引导。由专人负责来访接待引导，根据采访群众的目的要求，将其引导至相关区域。

2. 立案审查。及时接收，审查案件材料，办理立案手续、核算、收取诉讼费用。

3. 立案调解。设立调解室，由经验丰富；业务素质高的法官或专职人民调解员、退休法官等进行诉前调解或立案调解。

4. 救助服务。对经济困难的当事人，特别是涉及老弱病残、下岗职工、农民工等追索赡养费、抚养费、养老金、抚恤金、拖欠工资的，提供必要的司法救助，决定诉讼费的减、缓、免除。

5. 查询咨询。通过柜台窗口接待、登记本、触摸屏、电话、网络等手段和形式，为当事人提供承办法官及审判庭、开庭时间、案件流转、执行进展等案件信息查询服务。为来访群众提供法律咨询服务。

6. 材料收转。接收当事人提交的诉讼材料，并负责转交承办法官或合议庭。

7. 判后答疑。针对当事人对生效裁判提出的疑问，通知原承办法官、相关审判庭进行答疑释惑，促使当事人服判息诉。

8. 信访接待。接待群众初次来访、申诉或者申请再审，分流引导越级上访和重复上访，妥善处置集体访等重点信访，保持依法有序的信访秩序，保障机关安全和社会安定。

三、基础设施

1. 立案信访场所面积应按照《人民法院法庭建设标准》（法[2002]260号，建设部建标[2002]229号）建设，且符合工作的实际需要。

2. 立案场所和信访接待场所应适当分开，做到布局合理、庄重大方、宽敞明亮、整洁卫生。

3. 立案信访场所设置于标志明显、交通便利、方便群众出入的地点。

4. 在保障安全有序的前提下，立案信访工作采用“柜台式”或“窗口式”等开放办公方式。

5. 人民法院应在立案信访场所设置休息座椅、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、网络等相关服务。

6. 人民法院应当向当事人提供诉讼指南、来访须知、风险告知书等诉讼指引资料。有条件的法院应配置公示屏幕、电子触摸屏、传呼系统等。

7. 人民法院应在明显位置公布服务承诺、工作流程、管理制度、法院和法官相关信息。

8. 立案信访场所应当配备手持安检仪、液体检测仪、通道式 X 光物检仪以及防爆桶、防火毯等安检设备。

四、工作制度

1. 首问负责制度。接待来访的首位工作人员，应认真负责地做好接待工作。对职责范围内的事项，应及时办理；对职责范围外的事项，应及时移交有关部门和人员，并向来访群众说明情况。

2. 服务承诺制度。公开承诺立案受理、信访处理、信息查询、案件咨询、材料转交等有关内容的办理时间、期限和要求，自觉接受人民群众和社会各界的监督。

3. 办事公开制度。公开立案信访工作职责、工作流程及其他相关信息；公开投诉电话，设置意见箱，专人负责处理群众投诉，虚心听取各方面的意见和建议。

4. 文明接待制度。工作人员应当着装上岗，做到精神饱满、仪表端庄，衣着整洁、举止得体，服务周到、用语文明(参照使用的文明用语及禁用语附后)，高效及时、方法适当。

5. 岗位责任制度。实行定岗、定人、定责，做到职能明晰、任务明确、权责结合、考核有据。

五、岗位要求

1. 导诉人员应当使用文明、规范的语言询问来访人员的来访目的，按照不同要求介绍办事程序，指引办事地点，发放办事序号。

2. 立案人员应当认真审查当事人提交的起诉或上诉材料，征求其是否同意诉前调解或立案调解。对不宜调解的，告知诉讼风险，及时办理立案手续。准确计算诉讼费用，向当事人送达有关诉讼文书。对材料不齐全的，一次性指导当事人补齐；对因故不能当即立案的，应说明原因，并约定立案时间；对不属于人民法院受理范围或不属于本院管辖的，应进行法律释明，告知有权处理的单位和机关。

3. 查询咨询和答疑人员应当认真听取来访人员的提问，耐心回答问题，详细解释诉讼程序和法律规定，提供诉讼指引。

4. 材料收转人员接收诉讼材料应当认真核对，及时登记；接收材料后，通知相关审判庭领取，并做好移送交接工作。

5. 接访人员应做到及时接待，耐心细致，初访必接，有诉必理。认真审查信访材料，听取意见，及时记录来访信息。对能够当场解答的问题，应即问即答；不能当场解答的，告知按规定期限等待处理。对集体访等非正常上访，及时报告，妥善处理，防止矛盾激化。

六、 行为规范

1. 根据不同季节统一着法院制服，按照规定佩戴法徽，挂牌上岗。不得披衣、敞怀、挽衣袖、卷裤腿、穿与制服不相称的鞋子；不得染彩发、染指甲、剃光头、文身、蓄胡须。

2. 时刻保持良好的精神状态和平和的心态，仪表端庄、自然，精力集中，举止文明，不带情绪上岗。

3. 对待来访群众应态度诚恳、自然、亲切，语言规范、语气温和、语调平和，不得生硬傲慢、拿腔拿调。

4. 平等对待每一位来访群众，尊重年老、疾病或残疾当事人的人格；对老弱病残孕等特殊群体应当特别关照。

5. 遇到言辞激烈、情绪激动的当事人，应保持冷静，不得与其发生争执或不理不睬；对于当事人的攻击、侮辱性语言，应表明态度，及时予以制止；对当事人的无理要求或错误意见应耐心释明，礼貌拒绝。

6. 对于多人来访，应努力照顾到在场每一个人的情绪，防止引发秩序混乱。

7. 严格执行岗位职责和 workflows，工作细致认真、准确快速、优质高效，尽量减少来访群众的等候时间，避免因工作失误给来访群众造成负担。

8. 对于需递交给来访群众的材料应当双手交到其手中，并嘱咐收好，不得扔或摔给来访群众。

9. 工作时间不得擅自离开岗位，不得从事与工作无关的活动。不得在工作时间或者工作日中午饮酒，不得在工作场所吸烟、饮食，不得与他人有勾肩搭背、挽手、嬉闹等不雅行为。

10. 不得采取任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难来访群众或推托、拒办相关事项，不得与来访群众争吵、打架。

七、 接待用语

1. 接待时应当使用文明规范用语，不得使用禁止使用的语句和说法。不得使用任何辱骂、嘲讽和挖苦的语言，不得大声斥责、教训来访群众。

2. 对来访群众要称谓恰当、说话得体；要考虑到来访群众的年龄、性别、职业、受

教育程度等因素，尽量使用来访群众能够听懂的语言与来访群众进行交流。

3. 语言应简单明了、条理清楚、表达准确。

八、组织领导

1. 各高、中级人民法院应建立“立案信访窗口”建设工作领导小组。领导小组的职责是：研究“立案信访窗口”建设工作的重大事项，协调解决工作中的困难和问题，督促检查工作进展情况。中级、基层人民法院院长要亲自抓，全面落实“立案信访窗口”建设的各项要求和措施。

2. 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“立案信访窗口”配备与任务相适应的工作人员，加强立案信访法官的政治思想教育和审判业务培训。实行定期轮岗，初任法官和拟任中层领导的人员应当到“立案信访窗口”锻炼，将立案信访岗位作为培养锻炼干部的基地。

3. 地方各级人民法院应当从实际出发，因地制宜，按照最高人民法院提出的要求制定具体工作方案，抓好落实。加强对“立案信访窗口”建设的宣传工作，表彰宣传先进典型，总结先进经验，完善工作机制，提高立案信访工作水平。

4. 主动接受党委领导、人大监督，定期或者不定期地向党委、人大汇报“立案信访窗口”建设工作情况，邀请人大代表、政协委员、执法监督员视察指导工作，认真听取意见、建议；及时与政府沟通情况，积极争取支持，推进“立案信访窗口”建设活动深入开展。

附：

参照使用的“立案信访窗口”文明用语和禁用语：

1. “立案信访窗口”文明用语：

您好！

让您久等了！

对不起！

请稍等。

请您不要着急。

您有什么困难需要我们帮助吗？

您还有什么要补充的吗？

不知道您听清楚了没有？

您的材料不全，请补齐再来。

您的填写有误，请您重新填写。

您还有什么不清楚的吗？

请您核对一下签收的材料。

请您签名。

请留下您的联系方式，我们会很快给您答复。

2. “立案信访窗口”禁用语：

你怎么又来了？

我已经跟你说清楚了！

这个事我管不了，爱找谁找谁去！

你说了算还是我说了算！

你懂不懂？

别吵(哭)了，要吵(哭)回家吵(哭)去，烦死人了！

你有完没完？

有意见找领导去，我的态度就是这么样，你能怎么着！

你是怎么搞的！又弄错了！

不是告诉你了吗？怎么还不明白！