**延边铁路运输法院**

**诉讼服务中心及智能办案辅助中心概况**

**一、诉讼服务中心功能**

法院诉讼服务中心是方便群众诉讼、接受群众监督的重要窗口，推进诉讼服务中心建设是新形势下践行司法为民、促进司法公开、提升司法公信的必然要求，有利于方便群众诉讼，提升诉讼效率，降低诉讼成本，增进群众对司法工作的理解、认同和支持，密切与人民群众血肉联系；有利于实现案件繁简分流，缓解案多人少矛盾。诉讼服务中心是人民法院搭建的统一的对外服务平台，面向社会提供多渠道、一站式、综合性诉讼服务，方便群众集中办理除庭审之外的其他诉讼事务。

（一）诉讼服务中心应当与立案、审判、执行、信访、司法档案、纪检监察等工作部门加强配合，按照便民、高效、务实的工作要求，强化工作协同，完善日常管理，确保各项工作有序开展。

（二）诉讼服务中心设立相应的工作岗位和窗口及专门工作室，分别承担诉讼引导、法律咨询、诉讼指导、风险告知、案件受理、诉前保全、司法救助、法律援助、案件查询、材料收转、约见法官、信访接待、法律释明、纪检投诉、档案调阅、资料查询、收退诉讼费、网上服务等工作，为人民群众提供一站式诉讼服务，。

**二、诉讼服务中心岗位职责**

**（一）诉讼引导**

设置导诉台，由导诉员针对当事人来院的事由，引导其前往相应的窗口或工作室办理，并指导当事人书写起诉状或申请书等诉讼文书。对适宜调解的案件，由立案员进行诉前分流，征求当事人意见，引导当事人先到 “任蛟工作室”进行诉前调解，立“诉前调”字，并录入审判管理系统。

**（二）诉讼指导与风险告知**

设置立案窗口，由立案员根据来访人所涉诉讼事由，进行有关纠纷解决方式和诉讼程序指导，并进行必要的风险告知和法律释明。对适宜调解的民事案件进行诉前调解，诉前调解采取当事人自愿原则，充分尊重当事人的调解意愿，坚持能调则调，调解不成及时进入立案诉讼程序。

（三）**材料收转与约见法官**

1.诉讼服务中心设涉诉材料收转箱，由导诉员向送件人提供专用材料袋，指导其将提交的涉诉材料（复印件）装入材料袋自行密封，并在材料袋封面注明收件人姓名及所在庭室名称、送件时间及送件人,将材料袋投入该庭室收转箱。

2.当事人及其诉讼代理人（辩护人）在案件审理过程中，未经通知、传唤来诉讼服务中心要求约见法官的，由导诉员视情况，通过通知法官、告知联系电话、填写预约单等方式，为当事人提供服务。

**（四）立案受理**

1.诉讼服务中心设置立案受理窗口，负责刑事、民事、行政、执行等各类案件的立案受理，以及诉前保全申请的受理工作。

2.案件受理窗口的立案员收到起诉、申请材料后应当依法认真进行审查和立案登记。认真做好诉讼费核算工作，开具交费凭证。

**（五）案件查询**

诉讼服务中心由导诉员负责为当事人进行案件查询，为当事人、代理人、辩护人提供案件流程信息查询服务。当事人也可以通过吉林电子法院系统和“吉林移动微法院”平台进行查询。

**（六）信访接待室**

1.诉讼服务中心设信访接待室，负责信访当事人的日常接，设立院长接待日，定期接待上访人。

**（七）诉前调解**

诉讼服务中心设置调解工作室，由退休老法官、律师、专家教授以及热心调解事业、了解社情民意的人民调解员、行业调解员等人员组成，配备必要的办公设备和便民服务设施。当事人到法院申请立案，对适宜调解的案件，由立案员进行诉前分流。经诉前调解达成协议的，根据当事人申请，对调解协议的效力予以确认或出具调解书。

**（八）律师工作室**

诉讼服务中心设置律师工作室，配置电脑和打印设备、为律师参与诉讼提供方便。由公益律师自愿为群众无偿提供法律咨询等法律援助事务，参与法律释明和息诉服判、代理申诉工作。

**（九）电子法院**

诉讼服务中心开通吉林电子法院网上服务，当事人和律师可以随时网上立案，导诉员指导当事人利用电子法院进行网上立案、网上查询。

**（十）便民服务**

1.诉讼服务中心通过电子触摸公告屏、延边日报电子屏等信息载体，公布案件立案流程、诉讼收费标准、诉讼权利义务、案件基本信息查询等，为当事人提供便捷诉讼服务。

2.诉讼服务中心为当事人提供休息椅、饮水器、老花镜、报刊杂志、笔墨纸张等便民物品，发放扫黑除恶宣传手册、诉讼权利义务须知、诉讼风险告知书等材料，并提供打印、复印等便民服务。

3.诉讼服务中心提供邮政快递服务，当事人可以在诉讼服务中心发送邮件。

1. **行为规范**

诉讼服务中心是人民法院服务人民群众的重要平台，要规范诉讼服务中心工作行为。中心工作人员着装应当规范，做到仪表端庄、举止得体、用语文明、耐心细致，不得简单粗暴、敷衍塞责。树立人民法院公正高效、亲民便民的良好司法形象，不断提升司法公信力和为民服务能力。

（一）中心工作人员应当认真履行职责，为人民群众提供及时、周到的服务。工作时间应当坚守岗位，不得擅自离位脱岗。

（二）诉讼服务中心工作人员应当着装上岗，可根据不同季节统一着法院制服，按照规定佩戴法徽；要衣着整洁、举止得体。

（三）接待时要保持良好的精神状态和平和的心态，做到精神饱满、精力集中，仪表端庄、用语文明。要态度诚恳、表情自然、语气温和。

（四）实行首问负责制。在主动做好诉讼引导的同时，做到有问必答、有诉必理、有访必接、有信必复，及时为人民群众排忧解难、释疑解惑，有效化解各类矛盾。