

鄢法[2021]33号

鄢陵县人民法院 一窗通办工作规范（试行）

为全面提升人民群众对司法的满意度、获得感和安全感，方便特殊群体参予诉讼，我院在诉讼服务中心实行一窗通办，强化诉讼服务理念，打造高效便捷司法环境，提升诉讼服务水平。具体工作规范如下：

一、一窗通办服务对象：老年人、残疾人、退役军人、孕妇、涉企、涉农民工等特殊诉讼主体。

二、立案大厅设立自助立案区、便民服务区、信访投诉区，并由导诉人员对上述来诉来访当事人进行导诉，经询问后引导至相应区域。

三、便民服务区为上述人员专门提供爱心专座、自助立案区、提供口述代写、预约立案、上门立案、邮寄立案、打

印复印等多种立案服务。

四、立案大厅除保险公司窗口外，其他窗口均可为上述人员提供各类诉讼服务，确保一个窗口一次性办完所有业务，无需多次排队、多次变换窗口。

五、通办窗口服务：立案咨询、材料接收、立案审核、立案交费、案件进度查询、送达业务、保全业务、司法鉴定业务、文书代收等。

六、针对以上特殊群体，立案实行线上线下相结合的方式，争取一次性成功办理立案手续。

七、诉讼服务中心 12368 热线由专人接听，态度热情耐心、用语文明规范、答疑解惑简练周全。

八、本规范由诉讼服务中心负责解释，自印发之日起实行。

鄱陵县人民法院

二〇二一年八月二十三日