

台山市人民法院文件

台法〔2020〕45号

关于印发《台山市人民法院立案窗口 行为规范（试行）》的通知

本院各部门、各人民法庭：

《台山市人民法院立案窗口行为规范（试行）》已经院长办公会议讨论通过，请遵照执行。执行中如遇到问题，请反馈至立案庭。

特此通知。



台山市人民法院

立案窗口行为规范（试行）

（2020年7月23日台山市人民法院院长办公会2020年第5次会议讨论通过）

为深入践行司法为民理念，规范窗口立案工作，根据《法官行为规范》，结合我院工作实际，制定本规范。

第一条 立案窗口工作人员包括导诉人员、立案人员、查询咨询和答疑人员、材料收转人员等。

第二条 窗口工作人员应当穿着法院制服，佩戴中号法徽；衣着整洁，仪表端庄，举止得体。

第三条 窗口工作人员应当精神饱满，态度热情，认真负责，文明礼貌，细心严谨，平等对待每一个当事人和来访群众。

第四条 窗口工作人员应当用语文明、简洁、规范，尽可能使用通俗用语进行交流，不得使用歧视性、攻击性语言。

第五条 窗口工作人员应当按照先来后到的顺序处理事务，对老人、儿童、残疾人、孕妇等特殊群体优先；树立效率观念，严格执行岗位职责和工作流程，在规定期限内完成处理事项，做到准确快速、优质高效。

第六条 窗口工作人员应当按时上下班，不得擅自离开岗位，不得从事与工作无关的活动；值班前不喝酒，值班时

不吸烟、不闲聊、不吃零食；不得与他人有勾肩搭背、挽手、嬉闹等不雅行为。

第七条 窗口工作人员应当严守审判纪律，做到廉洁司法，不接受当事人、代理人的吃请、物品，不向当事人、代理人托办私事；严格执行保密制度，严守审判秘密和其他国家秘密。

第八条 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。

第九条 立案人员应当认真审查当事人提交的起诉材料，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，及时办理立案登记手续。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；对不属于法院受理范围或不属于我院管辖的，应进行法律释明，告知有权处理的单位和机关。

第十条 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。

第十一条 材料收转人员接收诉讼材料时应当认真核对，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。

第十二条 加强对窗口工作人员的培训、考核和监督。定期评比文明窗口和窗口服务之星；对投诉多的窗口工作人员要及时调离岗位，对违反纪律的人员应追究相应责任。

第十三条 在值班桌（台）上摆放窗口工作人员岗位牌；在法院官方网站等平台公开投诉和监督电话。

第十四条 本规范自印发之日起执行。