

黑河市中級人民法院

黑中法〔2021〕37号

关于印发《诉讼服务中心首问负责制度》
《一次性立案告知制度》《立案接待限时办
结制度》的通知

各基层法院:

现将《诉讼服务中心首问负责制度》《一次性立案告知制度》《立案接待限时办结制度》印发给你们,请认真贯彻执行。

黑河市中级人民法院

2021年5月10日

黑河市中级人民法院诉讼服务中心

首问负责制度

为了便利当事人进行诉讼活动，提高工作人员岗位意识以及服务意识，树立人民法院司法为民新形象，根据本院实际情况，特制定本制度。

一、首问负责制，是指人民法院对待立案、来访、参加诉讼或请求解决问题的当事人，由首次接待的工作人员按规定负责处理的责任制度。

二、立案庭导诉员、窗口工作人员在接待来访者时，第一个接受来访者询问的人员为首问责任人。

三、首问责任人在接待群众或当事人过程中要态度热情，谦恭礼貌，平等接待，平等处理，杜绝推卸责任。

四、属于首问责任人职责范围内的事务，按相关规定及时办理，不能当场办理的要按“一次性告知”制度，向当事人一次性解释清楚，一次性告知需要补充或提供的材料。其他属于本部门业务范围内的事务，引导当事人到负责该业务的窗口或负责人处办理。

五、不属于本部门业务范围内的事务，首问责任人要耐心说明，联系相关部门人员与当事人进行对接。

对于来电咨询或举报的，接听电话的工作人员为首问责任人，详细记录来电人的姓名、联系电话、来电反映的事项等，及时转告相关负责人。

黑河市中级人民法院 一次性立案告知制度

为方便群众诉讼，强化司法为民责任意识，提高立案审查工作效率，树立人民法院廉洁、务实、高效的良好形象，制定本制度。

一、一次性告知制度是指当事人到立案窗口办理立案事项时，窗口工作人员经依法审查，对符合法律规定、材料齐全的应立即办理，对不符合规定或材料不齐的，应就当事人办理事项的条件、时限、程序、收费标准和所需全部材料进行全面一次性告知的工作制度。

二、当事人提交的材料不符合要求的，应对其进行认真、耐心、细致的指导与解释，需补正的事项应一次性告知，并填写《登记立案缺少材料补正一次性告知书》，列明需要补正的材料，并做好登记备案。材料可当场更正的，应指导当事人当场更正。

三、当事人补齐手续和材料后，应当立即办理相关手续；对因其他原因仍不能办理的，应一次性告知其不能办理的原因。

四、当事人再次提交补充材料时，立案窗口工作人员应认真审查核对原来所欠材料是否补充齐全。材料补充齐全的，应当立即办理相关手续。若补充的材料仍不符合要求或仍有欠缺，窗口工作人员仍应继续耐心解释，要求当

事人继续补充材料，如当事人拒不补充材料的，不予受理。

五、当事人申请立案，应尽可能做到当日立案，办理完毕相关手续。不能当日立案的，亦应在法律规定的期间内决定是否立案。

六、当事人要求办理的事项，属于法律规定不明确或特殊事项的，窗口工作人员应当在详细了解情况的基础上，及时请示主管领导后再答复当事人。不属于人民法院主管或不属于本院管辖范围的，应当说明情况，告知解决的途径或方式。

七、当事人以电话方式要求办理、咨询诉讼或相关事务时，接电人员应一次性告知其办理事项的条件、时限、程序、收费标准、所需提供材料等。

黑河市中级人民法院立案接待限时办结制度

一、对符合法律规定的起诉、自诉和申请，一律接收诉状，当场登记立案。对当场不能判定是否符合法律规定的，应当在法律规定的期限内决定是否立案。

二、对当事人提出的起诉、自诉，人民法院当场不能判定是否符合法律规定的，应当作出以下处理：

1. 对民事、行政起诉，应当在收到起诉状之日起七日内决定是否立案；

2. 对刑事自诉，应当在收到自诉状次日起十五日内决定是否立案；

3. 对第三人撤销之诉，应当在收到起诉状之日起三十日内决定是否立案；

4. 对执行异议之诉，应当在收到起诉状之日起十五日内决定是否立案。

人民法院在法定期间内不能判定起诉、自诉是否符合法律规定的，应当先行立案。

三、起诉、自诉和申请材料不符合形式要件的，应当及时释明，以书面形式一次性全面告知应当补正的材料和期限（一般为当事人收到补正通知之日起七日内）。在指定期限内经补正符合法律规定条件的，人民法院应当登记立案。