

淄博市中级人民法院 诉讼服务指南

为进一步规范诉讼服务大厅服务项目和服务流程，努力提升群众对法院诉讼服务工作的满意度，打造一站式便捷高效的诉讼服务，制定本服务指南。

一、诉讼服务范围

我院诉讼服务大厅提供导诉分流、立案服务、案件信息查询、纸质卷宗查阅和复印、案件调解调查、诉讼费用缴纳和退费等服务。

二、诉讼服务大厅各功能区职责

1、导诉分流区：

工作职责：（1）根据当事人来院办理的业务性质，进行引导和分流；（2）帮助当事人联系法官；（3）帮助当事人查询案件进展的相关程序性信息；（4）属于导诉岗位的其他工作。

2、立案服务区（自助立案区）：

工作职责：（1）指导、帮助当事人进行民商事、行政、刑事一、二审案件网上立案材料的上传、提交等工作，并对立案材料进行审核，当事人提交的立案材料一份不留；（2）将案件审理阶段当事人提交的纸质材料当场扫描上传，不再向业务庭转送一张纸质材料，并短信提醒承办法官及时查看

审核当事人补充上传的诉讼材料。(3) 指导当事人进行互联网阅卷;(4) 为当事人提供自助办理区域及设施,方便当事人立案。

3、法官会见区

功能: 供承办法官接待当事人,进行释法答疑使用。

4、调解办案区

功能: 供法官、审判辅助人员及调解员对案件进行调解,证据交换和质证使用。

5、大厅办公区

工作职责: 各类诉讼材料的邮寄送达及诉讼费用收取、法院过付款过付、诉讼费退费审核等工作。

6、档案室

工作职责: 负责各类归档案件卷宗的调取、查阅、复印等工作。

三、诉讼服务大厅办事流程

1、查询案件信息、联系法官、业务分类咨询等工作

办理地点: 诉讼服务大厅导诉台

办理时间: 即时办理

联系电话: 0533-3198360

办理流程: (1)、当事人出示与办理业务相关的身份证明信息,代理人应出示相关委托手续;(2)、导诉工作人员对查询案件信息、联系法官等事项应即时进行查询和联系;

(3)、对属于其他岗位应当处理的事项，导诉工作人员应当将当事人引导至相应办理区域。

2、立案咨询、现场网上立案、自助立案、提交案件材料等相关工作

办理地点：诉讼服务大厅立案服务区

办理时间：即时办理

联系电话：0533-3198362

办理流程：(1)、当事人出示与办理业务相关的身份证明信息，代理人应出示相关委托手续；(2)、对来院查询案件立案情况的，由相应立案人员通过全流程网上办案系统及分调裁平台当场进行查询；(3)、对来院申请网上立案的，立案人员应协助当事人做好网上立案材料的扫描、上传等工作。对材料齐全的当场立案，需要补正的，一次性告知当事人所需补正的材料，同时告知其网上立案的方法，让其通过山东法院电子诉讼服务平台自行上传材料并提交即可，无须再来法院办理。(4)、对来院自助网上立案的，可在自助网上立案区自行办理，办理过程中出现的问题，立案工作人员应当即时提供帮助。(5)、对本院审理过程中需要补充提交材料的，立案人员应将相应材料扫描进电子卷宗系统，同时通知案件承办人员及时查阅相关材料，上传完成后将纸质材料当场退给当事人，不留存任何纸质材料。

3、诉讼费缴纳、退费、申请过付款过付等工作

办理地点：诉讼服务大厅 7、8 号柜台

办理时间：即时办理

联系电话：0533-3198318

办理流程：（1）、当事人出示与办理业务相关的身份证明信息，代理人应出示相关委托手续；（2）、现场办理诉讼费缴纳的，可通过 POS 机刷卡交费；鼓励和提倡当事人通过山东法院电子诉讼服务平台、山东财政微信公众号等方便快捷的网上交费方式办理交费事项；（3）、办理诉讼费退费事项的，应提供案件结案文书、退费申请等材料，财务工作人员即时在网上办理退费审批手续；（4）、办理过付款过付的，应先与承办人员沟通，按要求准备好相关过付材料，到过付柜台办理相关业务或通过网上办理过付。

4、调取、查阅、复印卷宗工作

办理地点：诉讼服务大厅档案室

办理时间：即时办理

联系电话：0533-3198287

办理流程：（1）、当事人出示与办理业务相关的身份证明信息，代理人应出示相关委托手续；（2）、档案室工作人员根据当事人需求，现场为当事人办理卷宗调取、查阅、复印等相关工作。（3）、对查阅后需复印带走的卷宗材料，一律加盖档案查询专用章，与原件核对无误后交给当事人，并做好相应登记工作。

四、诉讼服务大厅便民服务设施

诉讼服务大厅配备有轮椅、医药箱、饮水机、联排座椅等设备，能够较好的满足群众的日常需求和休息；设置了法官会见区，方便当事人与案件承办法官进行沟通交流；调解办案区设置了3个专门调解室，5个公共调解室，且每个调解室均配备了办公电脑和电子签章系统，可以为法官和当事人提供便捷高效的调解调查办公场所，极大的提高了业务办理的效率。