

吉林省松原市中级人民法院

松中法〔2020〕63号

关于印发《松原市中级人民法院诉讼服务中心 管理规范》的通知

本院各部门：

《松原市中级人民法院诉讼服务中心管理规范》已制定，现印发给你们，请认真学习，遵照执行。

吉林省松原市中级人民法院

2020年7月27日

松原市中级人民法院 诉讼服务中心管理规范

诉讼服务中心是人民法院的对外窗口，树立并强化为民服务意识是做好诉讼服务中心各项工作的前提。为规范诉讼服务中心的工作秩序，提高诉讼服务的质量和效果，提升人民群众的满意度，结合我院工作实际，制定本规范。

一、诉讼服务中心工作人员要始终牢记“司法为民”的宗旨，依法服务和维护人民群众利益，要精神饱满、热忱高效地工作。

二、诉讼服务窗口工作人员服务要温和细致、热情周到、举止得体、端庄大方，接待用语文明，表达规范、语调平和，不得生硬傲慢、简单粗暴、推托敷衍。

三、诉讼服务窗口工作人员须严格遵守机关作息制度，不得无故迟到、早退、旷工或中途擅离工作岗位。

四、诉讼服务窗口工作人员工作期间须规范着装，不得混装、披衣、敞衣、挽衣袖、卷裤腿、穿与制服不相称的鞋子。

五、诉讼服务窗口工作人员定岗、定责、定人，不得职能混乱、职责不清、相互推诿。

六、诉讼服务大厅服务台面、办公桌面、地面等保持清洁，办公用品摆放整齐。不得乱扔杂物，保持窗口卫生。

七、禁止在工作岗位上吸烟、嬉笑、接打手机等与工作无关的言行。

八、禁止在诉讼服务中心内大声喧哗、嬉闹、搭肩挽臂。

九、诉讼服务导诉人员负责引导来院办事群众在休息区等候，严禁信访当事人在立案大厅内停留或等候。

十、法警支队负责维护诉讼服务大厅的工作秩序及突发事件的处置，对于吵闹、谩骂工作人员或闹访的当事人应及时制止，情节严重、不听劝阻的，按有关规定予以处罚。

十一、安保人员行为规范参照上述规定执行。

十二、本规范自 2020 年 8 月 1 日起实施。

松原市中级人民法院办公室

2020年7月27日印发
