

通化铁路运输法院

诉讼服务中心文明接待制度

为进一步规范我院诉讼服务中心文明接待行为，树立人民法院公正高效、亲民便民的良好司法形象，不断提升司法公信力和为民服务的司法工作水平，特制定本制度。

第一条 诉讼服务中心工作人员应当着装上岗，可根据不同季节统一着法院制服，按照规定佩戴法徽。

第二条 接待时要保持良好的精神状态和平和的心态，做到仪表端庄、用语文明、服务周到、方法适当，不带情绪上岗。

第三条 接待来访群众要态度诚恳，做到语气温和。语言应条理清楚、简单明了，表述规范、准确。不得生硬傲慢，不得使用任何辱骂性词汇，不得大声斥责当事人。

第四条 接待时要平等对待每一位来访群众，尊重少数民族和宗教人士的民俗习惯和宗教信仰；对老、弱、病、残、孕等特殊人群应努力提供无障碍服务。

第五条 遇到言辞激烈、情绪激动的当事人，应保持冷静克制，不得与其争吵、对骂、互殴或不理不睬；对于当事人的攻击、侮辱性语言，应表明态度，及时予以制止；对当事人的无理要求或错误意见应耐心释明，礼貌拒绝。

第六条 对于当事人人数众多的，接待人员应努力照顾

到在场每一个人的情绪，迅速采取适当方法予以分流，防止引发秩序混乱；执勤法警应相机而动及时予以协助，不要让已经接待过的来访人员在诉讼服务大厅、法官约见室等法院办公场所长时间逗留。

第七条 对无理纠缠、扰乱秩序、冲击法院机关的人员，应及时制止，依法严肃处置、严厉打击；对异常情况要及时向部门负责人及院领导报告，做到依法、理智处置。

第八条 严格执行岗位职责和工作流程，尽量减少当事人的等候时间，避免因工作失误给当事人造成负担。

第九条 工作时间不得擅自离开岗位，不得从事与工作无关的活动；工作日中午不得饮酒，不得在工作场所吸烟、饮食。

第十条 本规定自 2019 年 6 月 30 日起施行。