

五峰土家族自治县人民法院

五峰土家族自治县人民法院 一站式执行事务服务窗口建设方案

为深入践行司法为民，切实提升执行效率，最大限度方便人民群众，我院充分整合现有资源，打造一站式执行事务窗口，特制定如下建设方案。

一、指导思想及工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，全面提升执行质效，切实减轻当事人诉累。我院一站式执行事务窗口提供“窗口化、综合性、一站式”服务，实现“执行事务性工作一站式办理、程序性事项一站式告知”，通过对外一站式贴心服务、对内一体化高效运转，最大限度地降低司法成本和提高工作效率，打通执行服务“最后一公里”。

二、设置及服务内容

五峰土家族自治县人民法院一站式执行事务服务窗口采用“柜台式”窗口，主要负责协助案件承办人对申请执行人进行初次接待、执行案件查询、代收当事人材料、接听执行咨询电话等事务，和执行立案窗口共同实现执行立案、查询、接待等“一站式”服务，满足当事人及时、便捷、低成本、高效益纠

纷处理需求。辖区法院结合本院实际，建设一站式执行事务服务窗口。服务内容具体包含：

（一）初次接待。一站式执行事务服务窗口负责协助案件承办人开展执行案件当事人的初次接待，细致了解当事人的诉求，包括核对立案信息、确认送达地址及方式、了解被执行人财产状况、征询网络司法拍卖意见、告知执行权利和风险等内容。

（二）案件查询。窗口对当事人提供案件查询，对案件是否立案、立案后具体承办人分配及承办人联系方式、案件办理进度、被执行人财产查控及处置进展等涉及执行进程的信息进行现场查询，以便当事人可以第一时间了解到执行案件的相关情况，最大限度保证群众的知情权。

（三）代收材料。代收材料功能主要负责相关执行材料的收转，负责接收当事人及其代理人提交给本院的执行材料，然后及时转承办法官，避免承办法官外出办案等原因不在导致当事人空跑。

（四）接听执行咨询电话。针对“当事人找法官难”的困境，一站式执行事务服务窗口设置对外咨询电话，对来电人提出的需求和反映的问题，做好解答登记工作，并认真细致地做好释法明理工作。能够当场解答的当场解答，不能当场解答的进行登记，及时转交承办人办理，将信访苗头化解在萌芽状态。

三、工作流程

一站式执行事务服务窗口是贯彻新的发展理念，构建新发

展格局，优化法制化营商环境的具体举措，对于反映执行工作事项的，依照下列不同情况分别予以处理：

（一）及时答复。一站式执行事务服务窗口工作人员一般应当当场答复当事人的问题，对于不能当场答复的，应填写《五峰土家族自治县人民法院执行事务一站式服务登记表》，留存当事人的电话，待答复内容明确后，答复当事人；

（二）及时转办。对于代收的当事人材料，当事人提出的涉及案件办理具体内容的问题，如提供被执行人财产线索、申请查封续封及案款发放等问题，及时转办承办法官；对于承办法官不明确的，或出现原承办法官已经退休、换岗的情况，填写《五峰土家族自治县人民法院执行事务一站式服务登记表》，交领导签批后再送承办人；

（三）告知程序。当事人反映案件执行行为违反法律规定的，应告知其依照相关法律规定，以书面形式提出异议并按异议程序处理；

（四）耐心听取意见建议。当事人反映执行工作问题的，耐心听取反映的问题，做好解疑释惑和情绪疏导工作。对于涉本院执行工作人员违反廉洁纪律等规定的，详细记录和收妥当事人递交的全部材料，交执行局领导审查后转督察室处理。

四、有关要求

（一）强化思想认识。一站式执行事务服务窗口是创新司法便民举措，是深化执行体制机制改革的重要内容，是推动切实解决执行难的重要抓手，是执行规范化建设、信息化建设、

提升人民群众获得感和确保司法廉洁的新路径。要切实提高认识，统一思想，增强做好上述工作的主动性。

（二）强化组织领导。要高度重视一站式执行事务服务窗口运行，我院分管执行工作的院领导要专题研究，执行局长要抓好工作谋划，在指挥中心抽调专职工作人员做好窗口日常工作。执行指挥中心与一站式执行事务服务窗口之间无缝对接、分工协作、密切配合，确保一站式执行事务服务窗口运转良好，满足人民群众多元化司法需求。

（三）强化督导落实。要充分借鉴外地先进经验，紧密结合我院实际，切实解决问题和难点，迅速启动一站式执行事务服务窗口实体化运作。执行指挥中心全面负责推进我院一站式执行事务服务窗口落实落地。

附件：五峰土家族自治县人民法院执行事务一站式服务登记表

五峰土家族自治县人民法院
2023年4月25日



附件

五峰土家族自治县人民法院 执行事务一站式服务登记表

编号： 号

来访群众姓名		联系电话	
执行案号		案件承办人	
收件日期			
内容摘要			
领导签批			
办理结果			
备注			