

平顶山市湛河区人民法院文件

平湛法〔2020〕30号

签发人：王建民

平顶山市湛河区人民法院 12368 热线一号通办服务工作规范

本院各部门：

现将《12368 热线一号通办服务工作规范》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

平顶山市湛河区人民法院

2020年6月28日

平顶山市湛河区人民法院

12368 热线一号通办服务工作规范

为进一步提升诉讼服务功能，完善诉讼服务工作机制，发挥12368 诉讼服务平台作用，不断强化服务效率和水平，根据《最高人民法院诉讼服务指导中心信息平台质效评估指标体系 2.0 版》和《河南法院 12368 诉讼服务平台工作细则》，结合我院实际，制定本工作规范。

第一条 一号通办服务能力是指当事人可以通过 12368 热线进行咨询、查询案件进展情况；进行预约申请阅卷、视频信访；引导当事人申请立案、事项申请、投诉建议、申请调解、联系法官等服务功能。

第二条 12368 诉讼服务热线日常工作的开展和管理由本院诉讼服务中心负责，并在诉讼服务中心配备专职坐席员，我院办公室技术部门负责提供技术支持保障，院各部门各司其职，协调配合，部门主要负责人为本部门诉讼服务热线工作的第一责任人，及时做好组织协调工作，办理好属于本部门业务范围的诉讼服务热线的接听和转交事项。

第三条 12368 诉讼服务热线遵循集中受理、分类处理、及时高效、方便群众的服务原则，服务时间与工作时间一致，非工作日时间来电自助语音系统解答。

第四条 12368 诉讼服务热线提供以下服务项目：

（一）接受案件查询。案件查询、指导、帮助当事人查询案件流程信息；

（二）诉讼咨询。向人民群众提供常识性、程序性法律咨询；

（三）投诉举报。对当事人或者群众的投诉举报及时转交相关部门处理；

（四）意见建议。对当事人或者群众提出的意见建议及时转交相关部门处理。

（五）协助联系法官。为需要联系法官的当事人提供协助服务。

（六）提供预约服务。为当事人立案、调解、约见法官预约登记和提供协助服务。

（七）其他。对当事人或者公众提出的其他问题，及时给予答复。

第五条 诉讼服务热线反映问题的处理。

（一）对查询案件进展或承办法官等查询类问题，由座席员在河南法院审判流程系统查询，以电话或短信将有关查询结果告知当事人；

（二）对咨询起诉、上诉、执行、申诉、申请再审等与人民法院工作有关的程序性问题，座席员能够解答的，当场予以答复；无法解答的，查询相关资料或报庭长帮助解答，由座席员以电话或短信将结果告知当事人。对实体性法律问题一律不予解答，可告知其通过其他途径咨询；

（三）对要求当面递交材料、约见法官、预约立案、预约接访或联系远程视频接访等联系类问题，将当事人有关信

息及要求，通过诉讼服务网、电话、短信等推送至相关部门联系人或相关法官，同时将转办情况告知当事人。

（四）对反映本院在立案、信访、审判、执行过程中，违反法律规定影响当事人诉讼权利行使、以及法院干警存在

贪污受贿、徇私舞弊、枉法裁判等行为的，将当事人信息及反映问题，通过诉讼服务网、电话、短信等推送至本院有关职能部门，同时将转办情况告知当事人；

（五）对群众就法院工作提出的意见或建议，记录下来后通过诉讼服务网、电话、短信等推送至本院相关部门；

（六）各部门应确定专人负责处理 12368 诉讼服务热线转办事项，对转办事项，各相关部门工作人员在接到电话、

短信后，须在二个工作日内办理，并以电话或短信回复当事人；对在二个工作日内未回复当事人的，由座席员将有关情况通过电话或短信推送至其所在部门主要负责人督办；仍未回复当事人的，由其主管院领导督办。

第六条 接听当事人或公众来电的座席员为该次来电的第一责任人，负责该次来电事项的答复、跟踪、协调处理等事项。

第七条 对座席员接听和答复当事人通话内容实行全程录音。座席员负责收集 12368 诉讼服务平台需反馈的短信，并回复当事人。

第八条 座席员应在 12368 诉讼服务平台详细录入来电群众身份信息、联系信息、咨询信息、答复信息。

第九条 坐席员应遵守法院工作相关保密规定，不透露、不议论评价当事人或者公众的来电信息。

第十条 建立来电回访制度，尤其对来电反映事项涉及当事人诉权的重点回访。

