桦法〔2020〕36号

关于印发《桦甸市人民法院

12368热线一号通办服务

工作规范（试行）》的通知

各部门：

《桦甸市人民法院12368热线一号通办服务工作规范（试行）》已经院党组讨论通过，现予印发，自印发之日遵照执行。

桦甸市人民法院

2020年6月12日

桦甸市人民法院

12368热线一号通办服务工作规范（试行）

为进一步促进司法为民、公正司法，完善司法便民利民措施，创建阳光司法环境，有效提升司法服务能力，规范本院12368诉讼服务热线的管理和应用，结合本院工作实际，制定本规范。

第一条 本院12368诉讼服务热线的基本功能：

（一）接受案件查询。指导、帮助当事人查询案件流程信息。

（二）接受诉讼咨询。向当事人或者公众提供常识性、程序性法律咨询。

（三）接收投诉举报。对当事人或者公众的投诉举报及时转交相关部门处理。

（四）接收意见建议。对当事人或者公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。

（六）提供预约服务。为当事人立案、调解、约见法官进行预约登记和提供协助。

（七）进行分析研判。对接收到的各类查询、咨询、投诉、举报、意见、建议和联系法官的信息定期进行分析研判。

第二条 本院审判委员会办公室是12368诉讼服务热线的主管部门，负责日常工作的开展和管理维护。

第三条 本院各部门应确定一名工作人员为12368诉讼服务热线的联络员和第一责任人，负责办理及督促12368诉讼服务平台转办的事项。

第四条 接听当事人或公众来电的话务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。

第五条 当事人或者公众来电咨询事项应在3个工作日内办理完毕。

如遇特殊情况不能及时办理的，由承办部门提出延期申请，报审判委员会办公室审批。每次事项只能延期一次，且延期时间不得超过2个工作日。

第六条 承办部门对12368诉讼服务平台转办事项超过3个工作日未回复的，12368诉讼服务平台应转交部门领导督办；再超过2个工作日未回复的，应转交分管院领导督办；再超过2个工作日未回复的，应转交院纪检监察室督办。

第七条 12368诉讼服务热线设立值班法官制度，值班法官由本院12368诉讼服务热线主管部门负责安排。

值班法官负责指导话务员开展工作，并接听回复疑难、复杂问题来电。

第八条 话务员负责接听12368诉讼服务热线电话，收集12368诉讼服务平台需反馈的短信，并回复当事人或者公众。

第九条 话务员应在12368诉讼服务平台详细录入来电人身份信息、联系信息、咨询信息、答复信息。

第十条 话务员应将需相关部门办理的事项及时转交相关部门或者法官、法官助理、书记员以及其他干警处理。

第十一条 话务员接听来电应做到有问必答、耐心解释、文明礼貌，不与来电人发生争执。

话务员回答问题应简洁明了，避免使用对方听不懂或难以理解的地方方言、简略词等作答。

第十二条 话务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，不从事与工作无关的其他活动。

第十三条 话务员每个工作日应汇总当班处理情况，填写工作日志。

话务员应在每月30日前按规定填写12368诉讼服务平台各项业务报表，并报审判委员会办公室审核。

第十四条 审判委员会办公室每月月底应对12368诉讼服务平台转办事项的完成情况进行通报。

第十五条 本院各部门应将工作人员手机号码报送审判委员会办公室。

部门工作人员手机号码更换或者联络员变动的，应及时向12368诉讼服务平台报备。

第十六条 本规范自印发之日起实施。

桦甸市人民法院综合办公室 2020年6月12日印发