

永吉县人民法院文件

永法发〔2021〕33号

关于修订《永吉县人民法院12368热线 一号通办服务工作规范（试行）》的通知

各部门：

现将《永吉县人民法院12368热线一号通办服务工作规范（试行）》印发给你们，请认真学习领会，并结合实际贯彻落实。

永吉县人民法院

2021年5月25日

永吉县人民法院 12368 热线 一号通办服务工作规范（试行）

为适应新形势下人民群众多元化司法需求，充分发挥热线对内服务审判、对外服务诉讼当事人及社会公众的职能作用，根据《最高人民法院关于全面推进人民法院“诉讼服务中心”建设的意见（征求意见稿）》及上级法院相关工作要求，结合本院工作实际，制定本规范。

第一条 12368 热线工作由本院诉讼服务中心归口管理，负责热线各项诉讼服务工作的日常跟踪、督促、协调和管理。

第二条 配备 12368 热线专职座席员，并确保工作时间座席员在岗在位，线路通畅；岗位实行定岗、定人、定责，做到职能清晰，任务明确，权责一致，首问负责。

第三条 座席员可以由非审判人员担任，对职责范围内的事项，及时办理；对职责范围外的事项，及时移交有关部门和人员，并将移交、转办情况及时回复来访、来电人员。座席员应经过专业培训，能熟练使用普通话，遵守接线流程规范和接线礼仪规范，熟悉基本业务，做到耐心倾听，答复全面准确，具有良好的职业道德和素养，严格遵守保密纪律。

第四条 12368 热线提供案件查询、诉讼咨询、联系法官、网上诉讼服务事项查询咨询等服务，还可根据实际工作需要受理信访投诉和意见建议。

（一）案件查询。自案件受理之日起，当事人、代理人、辩护人拨打热线通过自助语音查询案件公开信息；人工服务工作时间由座席员接听后查询答复或通过通讯服务系统推送查询结果。

（二）诉讼咨询。向当事人或者社会公众提供程序性法律咨询；

（三）联系法官。当事人、代理人、辩护人拨打热线要求联系法官或者书记员的，帮助联系。

（四）网上诉讼服务事项咨询查询。指导、帮助当事人或者诉讼代理人通过诉讼服务网、移动微法院以及其它智能 APP 完成网上立案、电子送达、网上阅卷等各项诉讼服务的查询和办理；

（五）信访投诉。对当事人或者社会公众的信访投诉和举报及时交转相关部门处理；

（六）意见建议。对当事人或者社会公众提出的意见建议及时交转相关部门处理。

（七）其它方便当事人和人民群众诉讼的服务。

第五条 12368 诉讼服务热线设立值班法官制度，值班法官由本院立案庭负责安排。值班法官负责指导座席员开展工作，并接听回复疑难、复杂问题来电。

第六条 座席员应将需相关部门办理的事项转办单及时转交相关部门处理。

相关部门应在收到转办单之日起两个工作日内向来电人回复；确需调查核实的事项，应在收到转办单之日起两个工作日内向来电人作出初步答复，并在五个工作日内向来电人作出地阿茶和事后的答复；涉及正在审理、执行案件的，应当在收到转办单内两个工作日内向来电人员作出不涉及案件处理结果的初步答复。

第七条 座席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。座席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。

第八条 座席员应遵守法院工作相关保密规定，不透露、不议论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。

第九条 本规范自下发之日起开始实施。

附件：12368 反馈问题处理专班

附件

12368 反馈问题处理专班

组 长：刘静波

副组长：张忠诚

成 员：焦桂香、袁庆、崔圣楠