

宜阳县人民法院文件

宜法[2020]6号

宜阳县人民法院 关于 12368 热线一号通办服务工作规范

第一条 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。

第二条 本院诉讼服务中心是 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 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、联系法院和内外一号服务功能。

第四条 本院 12368 诉讼服务热线的基本功能：

1. 案件查询。指导、帮助当事人查询案件进展；
2. 诉讼咨询。接受当事人或者公众的常识性、程序性法律询问；
3. 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；
4. 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；
5. 协助联系法官。为需要联系法官的当事人提供办公电话等协助服务；
6. 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；
7. 政策宣传。当事人咨询诉讼立案等方式的，积极向当事人宣传网上立案、网上开庭等电子化诉讼方式，对于适宜诉前调解的案件，主动引导当事人进行诉前调解。

第五条 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。

第六条 话务员应明确自身职责，每天上班前在电脑上登录 12368 热线，保证热线线路通畅，转接来电能顺利接通，保证我院热线接通率；话务员应坚守岗位，保证 12368 热线来电在 10 秒内及时接听。

第七条 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，报审判管理办公室审批。每次事项只能延期一次，且延期时间不得超过3个工作日。

第八条 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3个工作日未回复的，应转交分管院领导督办；再超过3个工作日未回复的，应转交院纪检监察室督办。

第九条 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，及时回复当事人或者公众，督促转办部门及时办理转办事项。

第十条 话务员应做好12368热线记录工作，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。

第十一条 12368诉讼服务来电如果需要转办的，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员额法官、法官助理、书记员以及其他干警处理，并跟进该工单处理情况，督促相关部门或人员及时办结。

第十二条 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。

第十三条 话务员应努力提高自身素养，及时学习，认真参加中院及本院组织的培训活动，提高话务接待水平。

第十四条 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。

第十五条 12368 诉讼服务平台转办信息的办理情况由诉讼服务中心负责，每季度进行统计，并纳入本院部门及员额法官、法官助理、书记员、其他干警个人年度综合考评。

二〇二〇年三月十九日

