

河南省洛阳市中级人民法院

洛诉服〔2020〕3号

洛阳市中级人民法院 关于印发《洛阳市中级人民法院12368热线一 号通办服务工作规范》的通知

全市各基层人民法院，本院各部门：

《洛阳市中级人民法院12368热线一号通办服务工作规范》已经市中级人民法院研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。实施过程中遇到相关问题，请及时向市中级人民法院报告。



洛阳市中级人民法院

12368热线一号通办服务工作规范

为规范本院12368 诉讼服务热线工作，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，根据最高人民法院《关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》，结合我院实际，制定本制度。

第一条 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，服务时间与院机关工作时间一致。非工作日时间来电由自助语音系统解答。

第二条 诉讼服务热线工作由诉讼服务中心统一管理，审判保障局负责诉讼服务热线的建设和维护。

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 诉讼服务热线提供以下服务项目：

（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、视频信访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。

（八）进行诉前引导。当事人或者公众提出需要立案的，应向当事人进行诉前引导，告知可以通过诉前调解等方式化解纠纷，为当事人提供多元化的选择。

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，查询相关资料或报值班庭长帮助解答，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、短信等推送至有关部门联系人或相关法官法务通，同时将转办情况告知当事人；

（四）对反映本院或下级法院在立案、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、短信等推送至本院有关部门；

（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；再过二个工作日仍未回复当事人的，由其分管院领导督办。

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 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 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，并回复当事人或者公众。

第九条 座席员应在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 各部门对诉讼服务热线转办事项的办理和回复工作情况，纳入各部门年度绩效考核。