

舞钢市人民法院

舞法〔2020〕90号

舞钢市人民法院

关于 12368 热线一号通办服务工作规范

为进一步发挥 12368 诉讼服务平台作用，提升热线电话服务水平，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》，结合我院工作实际，制定本工作规范。

第一条 本院诉讼服务中心设立 12368 热线服务，设坐席员 2 名，坐席员必须严格遵守诉讼服务中心各项规章制度。

第二条 座席员应在来电后 10 秒内接听电话，做到用语规范，态度热情、语言简洁。

第三条 按照每电必登原则，座席员应当核实并准确记录来电人姓名、联系电话、反映事项的主要内容等。并将接听电话导入工单。

第四条 根据来电反映的事项，工单分为案件查询、诉讼咨询、联系法官、信访申诉、投诉举报和其他六种类型，由来电人在语音导航时自行选择。来电人选择的工单类型与实际来电内容不符的，座席员应当在录入工单时予以调整。

第五条 根据工单类型和反映事项，座席员应当按以下情形分类处理：

1. 案件查询、诉讼咨询的直接答复。
2. 联系本院法官的直接答复或短信推送联系方式。来电人获知法官联系方式后，因联系不上承办法官再次来电的，转发至承办法官部门负责人。
3. 向本院信访申诉的转发信访部门负责人。
4. 投诉举报本院法官作风不实、拖延办案、判决错误、不遵守回避规定或违法违纪、枉法裁判但线索不明确不具体的，转发承办法官所在部门负责人。
5. 投诉举报法官违反立案工作规定要求，不立案、拖延立案、态度恶劣的，转立案诉讼服务部门负责人调查核实。投诉举报执行工作问题的，转本院执行部门督办。
6. 投诉举报本院法官丢失卷宗、吃请受贿、隐匿证据等违反审判纪律、党纪法规且线索明确具体的，转本院督查室。
7. 来电人辱骂法官或座席员，或者拨打骚扰电话，扰

乱热线电话服务秩序，应当将录音整理成书面材料层报院领导处理。情节严重的，依法追究其法律责任。

8. 来电人有过激言行，或者反映问题情况紧急的，立即层报主管副庭长、庭长，必要时层报主管副院长和院长。

第六条 对需要转办的事项，座席员应当在2小时内派发电子工单转交承办部门主要负责人或承办法官。

第七条 对在非工作时间的留言，于次日或节假日上班后第一日及时听取录音留言，并根据留言内容录入工单后答复或转办。

第八条 按照《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》要求，对诉讼服务平台转办的事项，承办法院、部门、法官办理完毕后，应当在3日内，通过电话、短信、书面等形式答复来电人，同时将办理结果反馈诉讼服务平台。

第九条 未在规定时间内处理、回复来电人，致来电人再次来电的，或承办部门、法官未向诉讼服务平台反馈办理情况的，视为逾期。12368诉讼服务平台和审判流程系统自动红灯示警，座席员在逾期后1个工作日内派发工单给承办部门主要负责人进行催办；催办后仍未办理的，诉讼服务中心定期予以通报。

第十条 对来电工单和转办事项建立台账，诉讼服务中心定期进行汇总分析，制作情况通报，督促提醒审判执行人员提高工作质效，改进工作作风，严肃审判纪律。

第十一条 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。



舞钢市人民法院办公室

2020年6月19日印发

