

# 开封市禹王台区人民法院

汴禹法〔2020〕22号

---

## 12368 诉讼服务热线工作规范（试行）

**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12368诉讼服务热线的基本功能：

1. 接受案件查询。指导、帮助当事人查询案件流程信息。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 协助联系法官。为需要联系法官的当事人提供协助。

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. 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。

**第三条** 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。

**第四条** 本院各部门应确定一名部门领导为 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** 当事人或者公众来电咨询事项应在 2 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，报主管院领导审批。

每次事项只能延期一次，且延期时间不得超过 2 个工作日。

**第七条** 承办部门对 12368 诉讼服务平台转办事项超过 2 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。

**第八条** 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，并回复当事人或者公众。

**第十条** 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。

**第十一条** 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。

**第十四条** 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，并报诉讼服务中心审核。

**第十五条** 本院各部门应将工作人员手机号码报送诉讼服务中心。

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** 12368 诉讼服务平台转办信息的办理情况纳入本院部门及法官、法官助理、书记员、其他干警个人年度综合考评。

开封市禹王台区人民法院

2020年6月18日

