

固始县人民法院文件

固法[2020]40号

固始县人民法院 关于 12368 热线一号通办的工作规范

为有效提升司法服务能力，进一步发挥 12368 诉讼服务平台作用，提升热线电话服务水平，根据河南省高院文件《河南法院 12368 诉讼服务平台工作细则》和《全省法院 12368 诉讼服务平台工单办理办法》，结合我院工作实际，制定本工作规范。

一、12368 热线基本配置

第一条 硬件设施配置。在我院诉讼服务大厅内设置专门的 12368 热线办公室，办公室内配备必要的电脑、电话、打印设备。

第二条 人员设置。12368 热线设专业座席员一名，该名工作人员熟悉审判、执行流程及我院其他基本工作，由该名坐席专员专门负责 12368 热线接听、12368 诉讼服务平台工单办理及当事人现场案件查询、法律咨询工作。

第三条 工作要求。

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

准确记录。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。

及时处理。座席员应根据当事人申请事项分类录入工单并及时处理、反馈。

二、12368 热线一网通办工作流程

第四条 工单录入。座席员根据来电反映的事项分类录入工单，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，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 分类处理。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法官联系方式，需要联系信阳市中院法官的，建议当事人直接拨打 12368 热线转至信阳市中院。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。

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. 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。

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

第六条 快速转办。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。承办法官在48小时内未对该工单进行处理的,座席员应与承办法官联系,提醒承办法官对该工单进行处理。

第七条 留言办理。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 办理反馈。对诉讼服务平台转办的事项,承办部门、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。

三、纪律要求

第九条 12368 热线座席员对待当事人应态度诚恳自

然，言语亲切和气，注意倾听，耐心作答；遇到言辞激烈，情绪激动的当事人应当保持冷静，遇到当事人不合理要求，应当礼貌拒绝。

第十条 12368 热线座席员工作时间应着法官制式服装，并佩戴法徽，做到仪容严整，举止端庄，精神饱满。

第十一条 本规定自下发之日起施行。

