长新法﹝2020﹞36号

长春新区人民法院

12368诉讼服务热线业务规范

为践行司法为民宗旨，进一步深化司法公开，自觉接受监督，提升12368诉讼服务热线（以下简称12368热线）系统化、信息化、标准化、社会化水平，充分发挥热线对内服务审判、对外服务诉讼当事人及社会公众的职能作用，根据《最高人民法院关于全面推进人民法院“诉讼服务中心”建设的意见（征求意见稿）》，现制定长春新区人民法院12368热线业务规范。

一、12368热线服务宗旨

12368热线坚持以人民为中心的发展思想，坚持司法为民，便民、利民，通过优质高效的热线服务减轻群众诉累，畅通民意渠道，适应新形势下人民群众多元化司法需求。

二、12368热线岗位要求

（一）人民法院12368热线应配备专职座席员，并确保工作时间座席员在岗在位，线路通畅；岗位实行定岗、定人、定责，做到职能清晰，任务明确，权责一致，首问负责。

（二）座席员可以由非审判人员担任，对职责范围内的事项，及时办理；对职责范围外的事项，及时移交有关部门和人员，并将移交、转办情况及时回复来访、来电人员。座席员应经过专业培训，能熟练使用普通话，遵守接线流程规范和接线礼仪规范，熟悉基本业务，做到耐心倾听，答复全面准确，具有良好的职业道德和素养，严格遵守保密纪律。

（三）12368热线应配备专业技术人员负责各接线系统的维护、后台管理和数据支持，确保热线服务的稳定性。

（四）座席员每个工作日应汇总当班处理情况，填写工作日志。座席员应在每月30日前按规定填写12368诉讼服务平台各项业务报表，报诉讼服务中心审批。

三、12368热线服务内容

12368热线提供案件查询、诉讼咨询、联系法官、网上诉讼服务事项查询咨询等服务，还可根据实际工作需要受理信访投诉和意见建议。

（一）案件查询。自案件受理之日起，当事人、代理人、辩护人拨打热线通过自助语音查询案件公开信息；人工服务工作时间由座席员接听后查询答复或通过通讯服务系统推送查询结果。

（二）诉讼咨询。向当事人或者社会公众提供程序性法律咨询；

（三）联系法官。当事人、代理人、辩护人拨打热线要求联系法官或者书记员的，帮助联系。

（四）网上诉讼服务事项咨询查询。指导、帮助当事人或者诉讼代理人通过诉讼服务网、移动微法院以及其它智能APP完成网上立案、电子送达、网上阅卷等各项诉讼服务的查询和办理；

（五）信访投诉。对当事人或者社会公众的信访投诉和举报及时交转相关部门处理；

（六）意见建议。对当事人或者社会公众提出的意见建议及时交转相关部门处理。

（七）其它方便当事人和人民群众诉讼的服务。

四、来电诉求协调办理机制

建立健全12368热线接线规范和来电诉求协调办理机制，明确各类来电诉求的办理时间、期限和要求，并严格落实，确保热线服务规范化，人民法院各相关部门确定专人负责与12368热线的对接联络，限期办理本部门涉及12368热线问题答复和交转办事项。无正当理由逾期未办理的，每次事项只能延期一次，且延期时间不得超过2个工作日。

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。

本规范自颁布之日起试行。

长春新区人民法院立案庭印发 2020年6月11日