

# 淄博市博山区人民法院文件

博法发〔2020〕38号

---

## 淄博市博山区人民法院 12368 热线一号通办服务工作规范（试行）

**第一条** 为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 诉讼服务热线具备以下基本功能:

- (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) 进行一号服务。12368 诉讼服务热线对内、对外应保证号码一致。

(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) 其他诉讼服务事项。

**第三条** 12368 诉讼服务热线日常工作的开展和管理由本院诉讼服务中心负责，中心配备话务员 1 名。

**第四条** 当事人或者公众拨打 12368 诉讼服务热线，话务员负责接听，并将来电信息录入 12368 诉讼服务平台。

**第五条** 话务员对简单的查询、咨询可以直接回复，不能直接回复的需告知当事人转交相关业务庭室办理。疑难、复杂问题转办工单给相关法官，法官需在 2 个工作日内回复工单。

**第六条** 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。

**第七条** 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。

**第八条** 本规范自公布之日起施行。

二〇二〇年七月一日

**主题词：12368 热线 工作规范**

(共印 35 份)

报：市中院，区委，区人大，区政府，区政协，区纪委，区委政法委。

送：院班子成员，各庭，局，处，室，队，科存档。

博山区人民法院立案庭

2020 年 7 月 1 日印发