

# 济南市长清区人民法院文件

济长法发〔2020〕33号



## 济南市长清区人民法院 12368 诉讼服务热线工作管理办法

**第一条** 为有效提升司法服务能力，加强与诉讼当事人的沟通互动，扩大司法为民渠道，提升司法公信力，结合本院工作实际，制定本办法。

**第二条** 本院 12368 诉讼服务服务热线具备以下职能：

（一）接收案件查询。协助当事人查询案件受理情况、案号、承办法官、开庭信息、案件进程等依法可予公开的信息。

（二）接收诉讼咨询。向当事人或者社会公众提供管辖规定、立案条件、诉讼收费、案件审限等常识性、程序性法律咨询服务。

(三) 协助联系法官。对正在审理和执行的案件提供法官联系方式,对当事人的留言及时转达承办法官。

(四) 接收投诉举报。对当事人或者社会公众的投诉举报及时转交相关部门处理。

(五) 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。

**第三条** 本院 12368 诉讼服务热线工作由立案庭负责,由立案庭配备专职话务员及值班法官,负责热线事项的受理、转办、回复、统计分析及通报等工作。

相关部门、庭室负责热线事项的办理工作。

纪检监察部门负责热线事项办理的监督工作。

政治部负责热线事项办理的考核工作。

**第四条** 话务员应当认真学习法律法规和工作职责,不断提高业务水平。对常见问题需要熟练掌握、准确回答并及时汇总。要做到按时到岗、来电必登、信息完整、转接准确、用语规范、规范服务。

**第五条** 各部门须及时更新案件登记信息、法官联系电话,切实提高工作效率,对涉及本部门的工单认真处理、按时办结,不得推诿、敷衍。

各部门应将本部门干警电话统一在 12368 平台登记,以作工作联系之用。手机号码更换的,应在 2 日内及时向 12368 平台报备。



**第六条** 话务员对简单的查询、咨询可以直接回复，不能直接回复的需要告知当事人转交相关业务庭室办理。疑难、复杂问题应报告值班法官、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。

**第七条** 属于承办法官处理的案件咨询、查询事项，平台向承办法官派发电子工单。承办法官在收件之日起2个工作日内答复并在工单中办复；超过2个工作日不办复的，工单信息自动发送至所在部门主要负责人督办；超过5个工作日仍未办复的，工单信息自动发送至分管院领导督办。

对于当事人反映的意见建议、信访投诉、协调督促类事项，在收件之日起3个工作日内办复；承办部门或干警超过3个工作日未办复的，平台将把工单信息自动发送至所在部门主要负责人督办；超过5个工作日仍未办复，平台将把工单信息自动发送至分管院领导督办。

**第八条** 转办单中涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等敏感问题的，应当做好保密工作。

**第九条** 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。

**第十条** 本办法自发布之日起其实施。

---

济南市长清区人民法院综合办公室

2020年7月17日印发

---