

南召县人民法院

召法〔2020〕18号

南召县人民法院 关于印发《12368 热线“一号通办”服务 工作规范》的通知

本院各部门：

现将《南召县人民法院关于 12368 热线“一号通办”服务工作规范》印发给你们，请认真学习，贯彻执行。



南召县人民法院

12368 热线“一号通办”服务工作规范

根据最高人民法院《关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》的要求,为了践行司法便民承诺,给案件当事人和社会公众提供各类司法公开和诉讼服务功能,打造方便快捷的语音短信方式诉讼服务渠道,实现 12368 诉讼服务平台一号通办功能,特制定本工作规范。

一、12368 热线一号通办的主要功能

(一) 通过 12368 热线进行咨询、查询(案件、执行、信访、送达、调解);

(二) 通过 12368 热线进行预约申请阅卷、预约视频信访;

(三) 通过 12368 热线申请立案、事项申请、投诉建议、申请调解、联系法官;

(四) 其他延伸功能。

二、热线运行

(一) 受理

12368 热线“一号通办”平台接收公众的法律咨询、查询、联系法官、信访和举报等事项。

1. 电话受理不能设置交互式语音应答菜单,不能出现商业广告。

2.电话受理应在秒 10 之内接听,工单转办回应时间不得超过 72 小时。

3.12368 热线“一号通办”前台接线人员应准确记录留单,留单内容应包括编号和状态(信息系统自动生成的除外);服务对象信息,如姓名、地址、联系方式、诉求分类等。

4.不得私自泄露服务对象信息。

(二) 转办

12368 热线“一号通”平台,按照“谁主管谁负责”的原则,分类处置,按责交办。

1.咨询类事项.12368 热线“一号通办”前台接线人员依据法律法规知识信息,能直接解答的应立即、准确、完整解答,不能直接解答的转接相关部门解答,转办事项及时通知法官或责任人,并在 72 小时内办结。

2.信访类事项.12368 热线“一号通办”前台接线人员应准确、完整记录上访人姓名、联系电话,被上访部门、被上访人、投诉事项、事项发生的时间、地点和具体过程。要注意对投诉人信息严格保密。相关上访信息记录完毕后,按程序传送相关责任部门。

三、接线人员基本要求

(一)具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力,使用规范的服务用语,语速与服务对象的语速匹配。

(二)熟练使用 12368 热线“一号通办”计算机办公软件,留单记录快速准确、信息完整、书写规范。

（三）上岗前应提前做好日常接电用品的准备工作，检查电话、耳机是否有故障，整理好坐席上的摆设，查看交接班记录。

（四）在岗期间应保持精神饱满、端庄大方，接听电话时要注入热情，运用礼貌用语，使用普通话，不把个人不良情绪带入工作中。

（五）能使用法律法规知识解答服务对象诉求，能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求。

（六）遇法律法规知识以内不能立即解答的问题时，要礼貌地向来电人说明稍候，并请来电人留下姓名和联系方式，详细了解和记录来电人所要解答的问题，稍候能解答的及时联系回复，不能解答的说明留单处理。

（七）如有特殊来电，除耐心接听和详细记录外，须按要求做好交接班工作并及时向负责人汇报。