

# 威海市环翠区人民法院文件

威环法〔2021〕22号

---

## 威海市环翠区人民法院 关于印发《威海市环翠区人民法院 12368 诉讼服务热线工作规范》的通知

各部门：

现将《威海市环翠区人民法院 12368 诉讼服务热线工作规范》  
发给你们，请大家遵照执行。

威海市环翠区人民法院

2021年6月7日

# 威海市环翠区人民法院

## 12368 诉讼服务热线工作规范

**第一条** 为进一步促进司法为民、公正司法，完善司法便民利民措施，创建阳光司法环境，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）进行网上立案指导。对当事人网上提交的立案申请提供流程指导以及对被退回的立案申请一次性告知。

（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。

**第三条** 12368 诉讼服务热线日常工作的开展和管理由威海汉普法务外包服务有限公司环翠法院项目部负责，安排两名专职接线员负责接听，诉讼服务中心负责监督、指导。12368 诉讼服务热线工作室设在诉讼服务中心二楼。

**第四条** 当事人或者公众拨打 12368 诉讼服务热线，由话务员负责接听，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、复杂问题应报告诉讼服务中心，诉讼服务中心负责指导话务员开展工作，并接听回复疑难、复杂问题来电。

**第六条** 12368 诉讼服务平台通过短信转办当事人诉求。12368 诉讼服务平台转办的短信应在 2 个工作日内回复，或者将回复内容反馈 12368 诉讼服务平台，由话务员回复。回复内容应当录入 12368 诉讼服务平台。

**第七条** 12368 诉讼服务平台对转办短信进行预警提示和督办。转办短信超过 2 个工作日未回复的，12368 诉讼服务平台自动转交部门领导督办；部门领导督办超过 2 个工作日仍未回复的，转交分管院领导督办；分管院领导督办超过 2 个工作日未回复的，转交本院纪检监察科查办。

**第八条** 本院各部门应确定一名工作人员担任 12368 诉讼服务平台联络员，并将工作人员手机号码报送诉讼服务中心。部门

联络员变动手机号码或者更换工作人员的，应及时向 12368 诉讼服务平台报备。

**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** 本制度由本院负责解释，自发布之日起执行。