**深圳市龙岗区人民法院**

**12368诉讼服务热线工作流程**

**（试行）**

 为进一步对诉讼参与人提供即时、便捷的诉讼服务，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，参照《广东省高级人民法院12368诉讼服务热线工作流程（试行）》的规定，结合本院工作实际，制定本流程。

第一条【服务宗旨】坚持人民为中心，坚持司法为民、便民、利民，减轻诉讼参与人诉累，畅通民意渠道，满足人民群众不断增长的多元化司法需求。

第二条【服务功能】12368诉讼服务热线为社会公众、当事人等提供信息查询、联系法官、投诉受理、意见建议等诉讼服务。

第三条【服务原则】按照集中接听、分类处理、及时高效、方便群众的服务原则。12368诉讼服务热线工作时间提供“一对一”人工座席员接听服务，24小时语音自助服务。

第四条【座席职责】座席员负责接听、记录、回复、转办来电人通过诉讼服务热线反映的问题。

第五条【案件查询】座席员可以通过来电人提供的当事人或者诉讼代理人的姓名、身份证号码等信息为其查询案件进展等审判流程公开的案件信息。信息提供不符合规范要求的，应引导其核对信息后致电或者选择其他途径解决。

第六条【诉讼咨询】座席员可以通过对现行法律法规、案例库等相应内容的查询对来电人的诉讼咨询进行解答。

对不属于热线答复范围的诉讼咨询事项，引导来电人通过其他渠道解决。

第七条【联系法官】对来电人联系法官的要求，座席员可引导其选择最快捷的诉讼服务途径解决问题，如确实无法解决且当事人坚持的，应当认真记录诉求，及时交转办。

第八条【网上服务事项查询咨询】座席员应积极引导来电人通过广东法院诉讼服务网、深圳移动微法院等进行网上立案、网上阅卷等进行诉讼活动的查询和办理。

第九条【信访投诉】对来电人的信访投诉事项，座席员应当根据法律法规进行程序指引，确有必要的，应当认真询问并做好记录，及时交转有关部门处理。

第十条【意见建议】对来电人对人民法院或者法院工作人员提出的意见、建议等，应根据诉求做好记录后交转处理。

第十一条【办理程序】对查询咨询类问题，座席员应当尽可能当场予以答复；把握不准无法当场答复的，可以请有关部门或人员研究后，以电话或短信形式及时回复当事人。

座席员对每一来电的处理情况，均应当在平台做好登记。

第十二条【流程跟踪】对交转办事项，有关部门或责任人在收到转办短信后 2 个工作日内未办理的，转部门领导督办；5 个工作日未办理的，转分管院领导督办；一个月未办理的，转交本院监察部门处理。

第十三条【管理职责】12368 诉讼服务热线由立案庭归口管理。

第十四条【实施日期】本流程自发布之日起试行。