

大庆市中级人民法院文件

庆中法发〔2022〕4号

大庆市中级人民法院印发 《关于规范12368热线流转流程的规定》的通知

院机关各部门：

现将《关于规范12368热线流转流程的规定》印发给你们，
请按照要求，抓好贯彻落实。



大庆市中级人民法院

2022年4月21日

关于规范 12368 热线流转流程的规定

为落实《人民法院 12368 诉讼服务热线“一号通办”工作规范》、《大庆市中级人民法院 12368 热线“一号通办”服务规范（试行）》，充分发挥 12368 “民心线”作用，更好地规范和完善本院 12368 诉讼服务热线协调交转事项的处理流程，达到热线接通率 100%，接听满意度 96%以上，强化实质办事能力，解决实际问题，结合本院工作实际，制定本流程。

一、立案庭负责全院 12368 热线接听及问题流转工作。

二、各庭室负责人负责本部门 12368 热线问题答复反馈工作。

三、投诉工单流转具体流程。12368 接听人员接到当事人投诉后，对所反映的问题生成投诉工单，通过内网 Coca11 转至各庭室负责人，各庭室负责人收到转办链接后，点开查看具体投诉信息，并在内网 Coca11 链接页面回复已阅知，以便及时办结案件。

四、各庭室负责接收和反馈人员名单如下：

庭室	负责人	庭室	负责人
信访办	王卫星	执行一庭	于洁
立案庭	张书琦	执行二庭	王素杰
刑一庭	杨晶	执行局综合科	陈恒

刑二庭	周广彬	研究室	杨晓惠
民一庭	王东辉	审判管理办公室	周洋
民二庭	孙文斌	技术室	韩晓娟
民三庭	丛海彬	法警支队	王敏
行政庭	程雪飞	办公室	马磊
审监庭	由艳	监察室	陈宁

五、各庭室负责人具体工作要求。

（一）收到投诉工单后三日内电话回复当事人，了解当事人遇到的问题并给予详细的解决方案，并于内网 Coca11 链接页面反馈解决方案，或将解决方案形成简单文字内网转给 12368 接听人员程颖，留存备案。

（二）各庭室负责人不能将投诉工单直接交办被投诉人，避免被投诉人与投诉人发生冲突，引发矛盾。

随着 12368 热线一号通办的开通，投诉量越来越大，因此要求各部门务必高度重视此项工作，对收到的投诉及时处理，及时化解，避免当事人因同一问题重复投诉，导致我院诉讼服务满意度下降，影响我院诉讼服务相关指标。

