

焦作市中级人民法院

焦中法〔2021〕178号

焦作市中级人民法院 印发《关于设立营商环境服务热线的实施意见》 的通知

各基层人民法院、本院各部门：

现将《关于设立营商环境服务热线的实施意见》印发你们，
请结合实际认真执行。

焦作市中级人民法院

2021年12月3日

关于设立营商环境服务热线的实施意见

为有效提升服务企业水平，及时帮助企业纾困解难，切实打造一流营商环境，根据《焦作市 2021 年优化营商环境改革创新任务清单》，拟在市中院和各基层人民法院设立营商环境服务热线，实施意见如下：

一、热线电话

营商环境服务热线号码为 0391-12368，热线电话接听时间为工作日上班时间。

二、热线功能

法律咨询、联系法官、案件查询、信访投诉、违纪举报、意见建议、协助普法、庭审观摩、参观法院等企业和群众关于营商环境的任何司法需求。

三、办理流程

1. 接。“12368”接线员及时接听企业或群众电话，并认真登记，联系法官、案件查询等简单事项直接答复。

2. 分。接线员不能独立处理的事项，登记后先报立案庭庭长处理，立案庭庭长仍然无法处理的转交营商办，营商办向分管领导汇报后及时分流至相关职能部门。

3. 办。相关职能部门对受理事项认真、及时办理，并于办结后向拨打热线电话的企业或群众进行反馈，营商环境服务热线反馈率要达到 100%。

四、责任分工

1. 营商办。营商环境服务热线由营商办牵头，负责分流受理事项，督促相关部门及时办理，并统计办理结果。

2. 立案庭。对“12368”接线员进行培训，确保接线员热心、文明、礼貌倾听群众诉求，并建立接听台账，初步办理受理事项。

3. 审管办。负责办理诉讼案件及流程信息查询等事项。

4. 执行局。负责办理执行案件及流程信息查询等事项。

5. 各业务庭。负责办理本庭审理的案件涉及问题。

6. 信访局。负责办理信访投诉事项。

7. 监察室。负责办理违纪举报事项。

8. 行政处。负责解决各项软件系统操作问题。

9. 宣教处。负责办理协助普法、庭审观摩、参观法院等事项。

五、工作机制

营商环境服务热线受理事项实行“13710”工作制度，其中，“1”即接到受理事项后1天内要研究部署；“3”即3天内反馈初步落实情况；“7”即一般性工作原则上7天内落实解决；第二个“1”即重大问题要在1个月内落实解决，确实解决不了的，要拿出解决的时间节点和方案；“0”即所有事项都要跟踪到底、销号清零，做到事事有着落、件件有结果。

六、相关要求

一要高度重视。设立营商环境服务热线是践行司法为民宗旨、回应人民群众关切、提升服务企业水平的重要举措，各级要提高政治部位，切实站在全市营商环境大局的角度，认真抓好各领域

各环节落实，形成齐抓共治的大工作格局。市中院和各基层法院营商环境服务热线要于2021年12月10日前开通，并向全社会进行公布。

二要强化服务。要按照“一号对外、集中受理、分类处置、各方联动、限时办结”的原则，实现诉求受理和部门业务办理相衔接，部门按职责分工办理相关业务和应急处置，为企业和群众提供“一站式”优质服务，切实将营商环境服务热线打造成服务企业、联系群众、保障大局的重要窗口，不断提升企业司法获得感和满意度。

三要强化责任。要力戒形式主义、官僚主义，干实事、报实情、求实效，不打折扣、不搞变通，杜绝敷衍塞责、草率应付。要强化追责问责工作力度，对营商环境服务热线受理事项办理不力，造成不良影响或严重后果的，将依照《焦作市“13710”督办事项责任追究办法（试行）》，严肃追责问责，追究相关单位及人员责任。