

广东省海丰县人民法院

关于进一步规范 12368 工单回复工作的通知

为落实《一站式多元解纷和诉讼服务体系建设的质效评估》的“协调办理回复率”回复率须达到 $\geq 95\%$ 才能得1分满分的指标要求，提升诉讼服务化水平，全面落实对12368工单回复工作，具体通知如下：

一、工作目标

- 1、保证12368工单的回复率，有问必复，不逾期处理；
- 2、各业务部门负责人需负责组织、协调、督促该部门诉讼服务热线转交、转办的日常办理工作。

二、工作要求

技术人员已为各业务部门工作电脑设置开机自动弹跳CoCa11登陆窗口，请每天登陆CoCa11查看有无推送新的12368工单，12368工单处理时间为收到该工单后3个工作日内需处理完毕。

三、逾期未处理后果

- 1、对于未及时回复处理12368工单及责任人进行通报；
- 2、对逾期处理12368工单行为纳入绩效考评；
- 3、对未按规定办理工单事项、引发不良后果的，按规

定追究其责任。

