

涉诉信访标准

一、信访接待工作标准

1. 群众来访时，主动热情，规范使用法言法语，注重司法礼仪。

2. 核对信访人员身份信息，认真做好登记工作，填写来访记录，做到信息详细准确，接谈时耐心倾听信访人诉求，详细记录，做到内容真实。

二、群众来信办理工作标准

1. 收到来信后及时拆阅，启封后应当保持来信材料完整，具备回复条件的，可采用电话、网络等形式及时予以回复。处理后来信及处理意见等材料编号存档。

2. 对于匿名、信息不详等情况的来信，编号存档备查。

三、公开听证工作标准

1. 指定案件承办人，另行组成合议庭，邀请人大代表、政协委员参加听证。

2. 听证会前三天公布听证事项、合议庭组成人员，通知信访人等到庭参加听证。

3. 听证会中认真听取各方意见，加强释法明理工作，进行法制宣传教育，解释疏导。听证笔录做到记录完整准确。

4. 听证会后形成报告，做好以公开听证方式促进涉诉信访案件化解工作。

四、网上信访办理工作标准

1. 对线下办理的信访案件及时. 准确. 全面录入。
2. 对线上信访案件按信访平台各项要求及时. 准确办理。

五、视频接访工作标准

1. 对需要视频接访的信访人员，提前三日告知信访人视频接访方式. 方法及接访时间。
2. 联系本院审管办，预定科技法庭。
3. 接访全程录音录像，接访结束后制成光盘存储。

六、终结案件流程标准

对于下列情形报主管领导批准做终结处理：1. 最高院有结论的，2. 导入诉讼程序的，3. 信访人息访的，4. 移交信访局稳控的，5. 提交审委会讨论终结报上级法院复核同意终结的。