

ICS 03.080.01

CCS A 16

DB37

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 4258—2020

12309 检察服务中心服务规范

Service standard of 12309 procuratorial service center

地方标准信息服务平台

2020-12-25 发布

2021-01-25 实施

山东省市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理要求	1
4.1 服务场地	1
4.2 基础设施设备	2
4.3 标识标牌	3
5 服务事项	3
5.1 12309 检察服务中心实体大厅服务事项	3
5.2 12309 检察服务中心网络平台服务事项	4
6 服务人员配置和岗位设置	4
6.1 人员配置	4
6.2 岗位设置	4
7 通用服务要求	5
8 服务流程	5
8.1 实体大厅通用服务流程	5
8.2 业务服务流程	5
9 运行管理	16
9.1 设备管理	16
9.2 安全保障	16
9.3 平台保障	16
10 服务评价与监督改进	17
10.1 服务评价	17
10.2 服务监督改进	17
附录 A（规范性） 检察制服着装及检徽佩戴规范	18
A.1 仪容仪表	18
A.2 检察制服着装	18
A.3 检徽佩戴规范	18
附录 B（资料性） 服务用语及禁忌语	19
B.1 服务用语	19
B.2 电话通讯用语	19
B.3 服务禁忌语	19
附录 C（资料性） 人民检察院来访人员登记表	21
附录 D（资料性） 来访接待工作流程图	22

附录 E (资料性)	群众来信工作流程图.....	23
附录 F (资料性)	刑事申诉工作流程图.....	24
附录 G (资料性)	立案监督工作流程图.....	25
附录 H (资料性)	民事诉讼监督工作流程图.....	26
附录 I (资料性)	行政诉讼监督工作流程图.....	27
附录 J (资料性)	申请国家赔偿工作流程图.....	28
附录 K (资料性)	国家司法救助工作流程图.....	29
附录 L (资料性)	检察长接访工作流程图.....	30
附录 M (资料性)	受理律师预约阅卷流程图.....	31
附录 N (资料性)	辩护人(诉讼代理人)接待工作流程图.....	32
附录 O (资料性)	查询案件程序性信息服务工作流程图.....	33
附录 P (资料性)	案件信息公开工作流程图.....	34
参考文献	35

地方标准信息服务平台