

信阳市浉河区人民法院文件

浉法〔2023〕44号

关于印发《信阳市浉河区人民法院诉讼服务水平评价工作实施细则》的通知

各部门：

现将《信阳市浉河区人民法院诉讼服务水平评价工作实施细则》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好工作落实。

信阳市浉河区人民法院

2023年4月16日



信阳市浉河区人民法院 诉讼服务水平评价工作实施细则

为进一步提升人民群众在诉讼服务中的获得感与体验感，将群众满意度作为检验一站式建设成效的重要指标，全面了解各类用户群众在诉讼服务中的感受体验，以群众需求为导向推进一站式诉讼服务体系建设和本院工作实际，制定本实施细则。

第一条 人民法院开展诉讼服务水平评价工作，通过收集人民群众、法院工作人员等用户群体对诉讼服务的满意度评价和对诉讼服务信息平台的用户体验意见建议，及时发现解决诉讼服务中的突出问题，完善诉讼服务平台功能，提升人民法院诉讼服务水平。

第二条 诉讼服务水平评价工作坚持客观规范、便民利民、全面精准、分类处理、及时反馈的工作原则。

第三条 人民法院通过在诉讼服务大厅配备满意度评价设备或者二维码等方式，引导群众对大厅环境设施、工作人员服务态度和事项办理情况进行评分。

第四条 人民法院诉讼服务信息平台设置评价界面和智能客服，接受平台操作和事项办理方面的评分，收集各类用户群体的意见建议。

第五条 12368 诉讼服务热线接受来电人对坐席员服务态度和热线接通情况的评分，收集记录对立案和诉讼服务工作的意见建议。

第六条 人民法院应通过提供星级评分、评价标签方式方便用户快速提交评价内容。

第七条 人民法院立案诉讼服务部门和信息技术部门负责满意度评价工作，并分别确定专人作为满意度评价工作的联络人，协调处理诉讼服务和平台应用方面的相关工作。

第八条 人民法院对于受到的意见和建议，按以下流程分别予以处理，并通过诉讼服务指导中心信息平台督办系统、专门的即时通讯工具，人民法院在线服务账号发送消息等方式提醒办理人员：

（一）对于本院立案或诉讼服务的意见建议，由立案诉讼服务部门联络人协调处理。

（二）属于审判执行部门职责范围的，由立案诉讼部门联络人及时汇总反馈至审判执行部门。

（三）对办理结果不满意的用户，由 12368 诉讼服务热线及时回访并登记回访情况。

（四）对于恶意评价，经本院审核后，向上一级人民法院立案诉讼服务部门申请核销。

第九条 对于用户提出的意见建议，应在规定时限内予以处理：

（一）问题反馈类。对登录认证、系统操作等方面的问题，应及时回复并在 3 个工作日内处理完毕；对于立案和诉讼服务事项办理方面的问题，应及时回复并在 5 个工作日内处理完毕；超期未办理的，由联络人负责催办。

（二）工作建议类。对立案诉讼服务工作和信息平台操作使用、功能完善等方面的意见建议，应及时作出回复。需进行系统升级的，由信息技术部门组织研究后一个月内反馈完成情况。对于提出建设性意见的用户，应定期进行回访；系统功能优化后，可以主动邀请此类用户进行新功能优先体验。

第十条 线上满意度评价数据通过评价系统直接汇聚至最高人民法院诉讼服务指导中心信息平台，线下满意度评价数据由最高人民法院负责汇总，并将辖区法院数据汇聚至最高人民法院诉讼服务指导中心信息平台。

第十一条 人民法院立案诉讼服务部门与信息技术部门应深化满意度评价数据分析与应用，持续优化升级平台功能，有针对性地改进诉讼服务工作。定期形成情况通报反馈至相关部门。

第十二条 本院满意度评价工作开展情况接受上级人民法院评估督导。对工作敷衍推度，造成严重影响的个人，依规依纪严肃追究责任。