

固始县人民法院文件

固法[2022]77号

固始县人民法院 诉讼服务满意度评价实施细则

为了进一步提升人民群众在诉讼服务中的获得感与体验感，切实将群众满意度评价作为检验一站式诉讼服务工作成效的重要指标，实现人民群众对法院诉讼服务工作全方位的评价监督，充分体现人民法院坚持以人民为中心，制定以下诉讼服务满意度评价实施细则。

第一条 通过收集人民群众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、相关诉讼服务人员考核规则，提升固始县人民法院诉讼服务水平。

第二条 诉讼服务满意度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 诉讼服务满意度评价范围涉及立案、调解、送达、保全、鉴定、阅卷、跨域立案、1236热线、道交纠纷调解、信访等诉讼服务。

第四条 诉讼服务满意度评价的方式有线上评价和线下二维码评价。线上评价包括通过多元调解、律师服务平台、12368 热线、短信链接等诉服系统平台提交评价，线下评价则是通过诉讼服务大厅的评价设备或扫二维码评价。

第五条 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。

第六条 对于收到的意见建议，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协调处理。

（二）属于审判执行部门职责范围的，由立案诉讼服务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，依照流程向上一级人民法院立案诉讼服务部门申请核销。

第七条 对于相关问题反馈，要在规定期限内处理：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 3 个工作日内处理完毕；超期未办理的，由联络人负责催办。其他工作建议，应在一个月内给予回复。

第八条 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。对工作敷衍推诿，造成严重影响的个人，依规依纪严肃追究责任。

第九条 本实施细则自印发之日起施行。

固始县人民法院

2022年12月20日